

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Centro

CODICE REGIONALE: RT1C00623

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	INSIEME E' PIU' FACILE: IL VOLONTARIO NEL PRONTO SOCCORSO
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	TACCONI CRISTINA
1.4 Num. Volontari:	28
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	6
1.7 Formazione generale (ore):	34
1.8 Formazione specifica (ore):	32
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

AUSL Toscana Centro: il Territorio

Il territorio dell'Azienda USL Toscana Centro è caratterizzato dalla presenza dell'area metropolitana fiorentina e dalla varietà di zone collinari e montane circostanti, con una superficie di circa un quinto dell'intera regione, dove vive poco meno della metà dei toscani.

La densità abitativa, che ha il suo picco massimo nella piana tra Firenze, Prato e Pistoia, varia significativamente tra le nove zone socio-sanitarie, contribuendo alle differenze nelle caratteristiche degli stili di vita, esposizioni ambientali, livelli economici e sociali.

L'area territoriale (AT) pistoiese coincide con quello della provincia di Pistoia e comprende 9 comuni della zona socio-sanitaria pistoiese e 11 di quella della Val di Nievole.

L'area territoriale pratese, attraversata dalla valle del Bisenzio, coincide con la zona-distretto pratese e con la provincia di Prato, dove si registra la più alta densità abitativa toscana, tra le più elevate in Italia.

L'area territoriale empoiese comprende gli 11 comuni della zona Empoiese Valdelsa (Empoiese: Capraia e Limite, Cerreto Guidi, Empoli, Fuецchio, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci; Val d'Elsa: Castelfiorentino, Certaldo, Gambassi Terme, Montaione) della provincia di Firenze e i 4 comuni pisani della zona Valdarno Inferiore (Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val d'Arno, San Miniato, Santa Croce sull'Arno).

L'area territoriale fiorentina coincide con il territorio della Provincia di Firenze con esclusione degli undici comuni del comprensorio Empoiese Valdelsa.

Include 4 zone distretto:

- Firenze, con il solo Comune capoluogo regionale è la più antropizzata e con le consolidate caratteristiche positive e negative dei comuni metropolitani rispetto ad abitudini di vita, relazioni sociali, inquinamento, mobilità, residenzialità, sicurezza, disponibilità ed accessibilità dei servizi;
- Fiorentina Nord Ovest, con i suoi 7 comuni (Calenzano, Campi Bisenzio, Lasta a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Vaglia) della cintura metropolitana, è storicamente cresciuta grazie alle giovani coppie ed all'immigrazione in cerca di residenze economicamente più accessibili rispetto ai centri storici e fasce residenziali di Firenze.
- Mugello, geograficamente costituito da una larga conca circondata da colline e aree montuose appenniniche, oltre il cui crinale si arriva nella Romagna Toscana, con oltre il 70% di territorio boschivo, la più bassa densità abitativa della Azienda USL Toscana Centro e tutti i suoi 8 Comuni classificati come totalmente montani
- Fiorentina Sud Est, con prevalente carattere collinare, aspetti rurali e urbani al tempo stesso e con insediamenti sparsi e agglomerati sulle alture.

AUSL Toscana Centro: il contesto Demografico

I residenti al 1 gennaio 2018 nei 73 Comuni dell'Azienda USL Toscana Centro sono 1.628.345 (Maschi: 784.418; Femmine: 843.927), di cui 380.948 (23%) risiedono nel Comune di Firenze.

E' la seconda Azienda Sanitaria in Italia per dimensione demografica dopo quella metropolitana di Milano.

I residenti nell'AUSL TC sono il 43,6% del totale dei toscani e più di un terzo vive nei due Comuni di Firenze e Prato. L'AT Pratese è anche la zona distretto più popolosa con oltre 250.000 abitanti.

Oltre metà degli assistiti vivono nell'AT Fiorentina (51,5%), mentre gli altri sono distribuiti in modo piuttosto equilibrato tra le altre AT Pistoiese (17,9%), Pratese (15,7%) ed Empoiese (14,9%).

Nel corso del 2017, l'AUSL Toscana Centro è l'unica in Toscana a segnare un saldo demografico non negativo, anche se di valore trascurabile (+ 381 residenti; + 0,02%). L'immigrazione inizia a faticare a compensare il forte saldo naturale negativo determinato dai decessi di anziani non compensati da nuove nascite (Tabella 3).

L'AT Pratese e la cintura dei comuni fiorentini metropolitani sono demograficamente meno regressivi, grazie ad una maggiore mobilità intercomunale e immigratoria dall'estero e ad una maggiore natalità.

La provincia di Prato, che coincide con l'AT Pratese, è la seconda in Italia dopo Trieste per saldo migratorio totale (differenza tra iscritti e cancellati, nel 2017, dall'anagrafe: 7,2 per 1.000 residenti) ed è anche la seconda provincia italiana dopo Bolzano per crescita totale (saldo tra crescita naturale e del tasso migratorio: 5,7 per 1.000 abitanti), grazie all'immigrazione e ad una denatalità meno marcata.

Fra il 1995 e il 2018, i residenti nell'AUSL TC sono cresciuti di circa 130.000 soggetti (+9%), con incrementi maggiori nella zona Pratese (+17%), Empoiese-Valdarno Inferiore e nel Mugello (+15%). Una diminuzione (-1,6%) si è verificata solo nell'Zona Distretto Fiorentina, coincidente con il territorio del comune di Firenze.

La struttura per età non varia molto tra zone distretto ed Aree Territoriali.

Nelle zone fiorentina nord ovest, pratese e valdarno inferiore sono più rappresentate le classi giovanili, mentre in quella fiorentina sono di più gli anziani. Gli ultra64enni sono aumentati da 267.358 nel 1990 a 398.032 del 2017 (+49%).

Gli ultrasessantacinquenni sono aumentati da 267.358 nel 1990 a 399.758 del 2018 (+49,5%). Al primo gennaio 2018, gli ultranovantenni sono 19.241 (maschi: 4.954; femmine: 14.287) e gli ultracentenari 561 (71 maschi e 490 femmine).

L'invecchiamento della popolazione è un fenomeno diffuso nei Paesi ad economia avanzata, ma in particolare nell'area europea e mediterranea. Tale fenomeno è sostenuto da un insieme di

fattori, tra cui la riduzione della mortalità, soprattutto negli adulti ed anziani e la diminuzione delle nascite, con parziale compensazione sostenuta dall'arrivo di giovani stranieri da Paesi svantaggiati.

La presenza di cittadini stranieri con regolare residenza nell'Azienda USL TC raggiunge il 13%, valore più elevato delle altre due Aziende Sanitarie e coerente con la caratteristica metropolitana dell'area, con primato regionale di oltre il 17, 5% nell'AT pratese, dove l'arrivo di cittadini stranieri non accenna a diminuire, cosa invece che sta accadendo in tutte le altre zone.

Un altro aspetto rilevante per la nostra Azienda USL è la significativa presenza di turisti. I dati provvisori sul movimento turistico in Toscana nel 2018, elaborati dall'Ufficio Regionale di Statistica, indicano che oltre 6,5 milioni di persone sono arrivate nel territorio dell'AUSL TC, di cui più di due terzi cittadini stranieri. Gli arrivi nell'AUSL TC hanno rappresentato nel 2018 il 45% degli arrivi turistici complessivamente registrati in Toscana. Il flusso turistico si concentra nella AT Fiorentina (5,1 milioni di turisti), all'interno della quale la Zona Distretto Fiorentina, coincidente con il comune di Firenze, ha la maggior capacità attrattiva, con oltre 3,9 milioni di turisti. La permanenza media di un turista nel territorio della Azienda USL TC nel 2018 è risultata di 2,8 giorni. Nell'AT Empolese-Valdarno Inferiore la permanenza media è maggiore (4,6 giorni), seguita dalla Zona Distretto Fiorentina Sud Est (3,8 giorni). Nelle AT Pistoiese e Pratese i turisti si fermano per tempi più brevi (rispettivamente: 2,6 e 2,2 giorni).

La rete ospedaliera di Area Vasta

La rete ospedaliera dell'Area Vasta Centro è costituita, da otto ospedali, cinque stabilimenti ospedalieri e due ospedali di II livello, l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi e l'Azienda ospedaliera pediatrica Meyer, di riferimento regionale.

Firenze

Ospedale S.Maria Nuova
Stabilimento Palagi, IOT,
Ospedale S.Giovanni di Dio,
Ospedale S. Maria Annunziata Bagno a Ripoli
Stabilimento Serristori Figline
Ospedale del Mugello, Borgo S. Lorenzo

Prato

Ospedale S Stefano

Le difficoltà del PS, come il sovraffollamento, sono espressione di problemi di funzionamento di "sistema", risentendo di criticità nella gestione dei bisogni di bassa complessità al di fuori dell'ospedale.

Il Pronto Soccorso rappresenta il luogo privilegiato per quantità e qualità degli accessi.

I numeri sono estremamente significativi: Il volume complessivo di accessi registrati nei Pronto Soccorso (PS) presenti sul territorio della Area Vasta Centro (AVC) è stato nel 2018 di 584.737 (nel 2017 erano stati 586.532)

ACCESSI ai Pronto Soccorso nei Presidi Ospedalieri dell'Azienda UsI Toscana Centro - Anno 2018

Ospedale S. Maria Nuova

N.I.: 85
BIANCO: 1.134
AZZURRO: 10.205
VERDE: 20.499
GIALLO: 5.916
ROSSO: 371
ACCESSI TOTALI: 38.210

Ospedale S.Giovanni di Dio

N.I.: /
BIANCO: 661
AZZURRO: 9.421
VERDE: 30.580
GIALLO: 7.381
ROSSO: 777
ACCESSI TOTALI: 48.820

Ospedale S. Maria Annunziata

N.I.: /

BIANCO: 1.928
AZZURRO: 10.986
VERDE: 17.659
GIALLO: 7.781
ROSSO: 582
ACCESSI TOTALI: 38.936

Ospedale Borgo S. Lorenzo
N.I.: 8
BIANCO: 203
AZZURRO: 8.796
VERDE: 8.622
GIALLO: 3.488
ROSSO: 298
ACCESSI TOTALI: 21.415

Prato
Ospedale S Stefano
N.I.: 323
BIANCO: 1.603
AZZURRO: 16.973
VERDE: 58.053
GIALLO: 21.002
ROSSO: 2.130
ACCESSI TOTALI: 100.021

Pistoia
Ospedale S. Iacopo
N.I.: /
BIANCO: 2.411
AZZURRO: 10.872
VERDE: 32.600
GIALLO: 13.137
ROSSO: 1.293
ACCESSI TOTALI: 60.313

Ospedale Cosma e Damiano- Pescia
N.I.: /
BIANCO: 753
AZZURRO: 4.213
VERDE: 28.288
GIALLO: 8.085
ROSSO: 749
ACCESSI TOTALI:42.088

Empoli
Ospedale S Giuseppe

N.I.: /
BIANCO: 3.976
AZZURRO: 14.109
VERDE: 36.298
GIALLO: 10.929
ROSSO: 927
ACCESSI TOTALI:66.239

2.2 Obiettivi del progetto:

I professionisti impegnati nel processo di cura interagiscono quotidianamente, quindi, con molte "esperienze" umane, ognuna con caratteristiche diverse ma accomunate dalla necessità di avere risposta ad un problema di salute. Queste esperienze di vita impongono all'operatore un modo di comportarsi consono al ruolo e al luogo sostenuto da conoscenze e competenze necessarie ad aprire un dialogo e interagire nel modo più appropriato per facilitare il cittadino nel suo percorso all'interno dei servizi e offrire una risposta di qualità.

L'accoglienza riveste una particolare rilevanza in quanto rappresenta la prima risposta, ancora prima di quella clinica, ai bisogni della persona.

Quale accoglienza nei Pronto Soccorso?

Il paziente che si presenta in Pronto Soccorso è generalmente atteso dalla famiglia in spazi comuni dove la preoccupazione accomuna tutti e si amplifica se non gestita.

L'accoglienza è quindi sempre, in questo contesto in modo particolare, un tempo di cura e di attenzione verso l'utente e soprattutto verso la famiglia che spesso vive barriere legate agli spazi, all'organizzazione e alla difficoltà degli operatori a gestire il tempo necessario per tale attività.

Il maggior numero di segnalazioni pervenute agli Uffici Relazione con il pubblico si verificano in seguito a criticità di ordine relazionale; frequentemente il personale sanitario ha difficoltà a coniugare prestazioni tecnico professionali di alto livello (triage, presa in carico ...) con quelle relazionali. Le difficoltà segnalate da parte dei fruitori dei Pronto Soccorso sono legate al poco tempo dedicato a tale attività, all'attesa nelle informazioni, alla percezione della mancata presa in carico di chi aspetta nelle sale di attesa dove il tempo ha una misura diversa; tutto questo produce un impatto estremamente negativo sulla cittadinanza, talvolta maggiore rispetto alla componente clinica assolta dai professionisti.

Il Pronto Soccorso rappresenta una funzione di primaria importanza nell'ambito dell'offerta di salute, sia nel potenziale diagnostico che nella presenza contemporanea e sinergica di elevate professionalità e moderne tecnologie; è un servizio difficilmente sostituibile in risposta ad un bisogno soggettivamente percepito come urgente. Per i cittadini, il Pronto Soccorso svolge anche una delicata funzione di rassicurazione e aumenta la fiducia nei confronti dell'intero servizio sanitario.

Uno degli aspetti più significativi è rappresentato dalla necessità di potenziare i servizi di accoglienza e informazione ai familiari, definendo l'accoglienza come quel processo relazionale che si realizza all'arrivo del paziente, affiancata ed integrata dalla funzione di valutazione della complessità assistenziale e che rappresenta il primo momento della presa in carico, nei confronti della quale le aspettative sociali e istituzionali sono elevate. Si identificano così le azioni di miglioramento organizzativo delle tematiche relazionali ad ampio raggio (pazienti, familiari, cittadini e interne al team) come obiettivi che risultano fondamentali per ogni Azienda.

Questa attenzione verso la percezione complessiva dei bisogni dei cittadini toscani che giungono ai Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri è una spinta alla riflessione organizzativa particolarmente sentita a livello regionale in quanto si identifica nella cura degli aspetti relazionali e psicologici del momento dell'urgenza. Si tratta, in buona sostanza, di affiancare alla organizzazione ormai consolidata un modello di accoglienza complesso che tenga conto di tutti i bisogni dei cittadini.

Con la delibera Regionale 806/2017, viene superato il modello di triage basato sulla gestione dei tempi di attesa; i pazienti sono orientati verso percorsi interni al PS e differenziati in base alla complessità clinica ed assistenziale. Infatti, la presenza di un'ampia fetta di popolazione "fragile" (anziani, disabili, bambini, etc.) condizionava spesso le priorità di accesso, interferendo con le motivazioni puramente cliniche.

All'interno della riorganizzazione del PS e dei nuovi percorsi attivati in favore dell'utenza con codice 4 (urgenza minore) e 5 (non urgenza), il Servizio Civile Regionale si pone l'obiettivo di supportare l'accoglienza e l'accompagnamento dei pazienti e dei loro parenti durante il percorso assistenziale.

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture di Pronto Soccorso.

Gli operatori dei punti di accoglienza esistenti nei Pronto Soccorso saranno affiancati da giovani del Servizio Civile che, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, potranno offrire una chiara lettura del servizio ed il loro corretto utilizzo.

Lo scambio delle relazioni tra operatori e giovani del Servizio Civile favorirà una sinergia comunicativa tesa ad ottimizzare il servizio.

I giovani potranno contribuire al miglioramento della qualità della vita degli utenti che accedono ai Pronto Soccorso e delle loro famiglie attraverso una chiara informazione e la somministrazione e raccolta di questionari di gradimento.

Un'attenzione particolare deve essere rivolta nei confronti dell'utenza straniera che accede ai Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri del territorio regionale.

Il Pronto Soccorso è, per definizione, la "porta d'accesso" al sistema sanitario pubblico, il luogo fisico dove è possibile "intercettare" ed accogliere un target di utenza che spesso non accede ai servizi sanitari per difficoltà linguistiche, religiose ed altre motivazioni e perché non ne conosce il funzionamento.

Il Servizio Civile può fungere da facilitatore nel promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria, nell'assicurare un sostegno nello svolgimento degli adempimenti amministrativi favorendo anche la regolarizzazione di una "posizione" amministrativa a partire dalla fase di accesso alle prestazioni d'emergenza/urgenza per terminare alla fase della dimissione (anche da reparti ospedalieri).

L'attenzione e l'ascolto attivo dell'utente, da parte del Volontario del Servizio Civile, uniti all'osservazione costante dei fenomeni socio demografici della comunità rappresentano, all'interno del sistema comunicativo aziendale, elementi strategici per costruire la mappatura dei bisogni della popolazione di cui l'istituzione si prende cura e la conseguente risposta. Questo va a vantaggio anche delle sempre più numerose aggressioni al personale sanitario che sono in costante incremento e rappresentano un problema oggettivo.

Le aggressioni, verbali e fisiche, durante l'attività lavorativa, e in particolare nei Pronto Soccorso sono altamente traumatizzanti non solo a livello fisico e, a volte, possono esitare in veri disturbi post-traumatici da stress e nel migliore dei casi alla propensione marcata a cambiare sede di lavoro e tipo di lavoro.

La progettualità definita in questo documento è finalizzata ad identificare gli ambiti di intervento del Servizio Civile all'interno dei percorsi relativi all'emergenza/urgenza.

La definizione degli obiettivi ci orienta verso linee di carattere generale, ovvero simili per i Pronto soccorso di AUSL Toscana Centro, ma non deve trascurare le particolarità di ogni singola struttura; il numero di accessi, il layout, la tipologia di utenza rappresentano le variabili sulle quali armonizzare il servizio al fine di renderlo efficiente e adeguato.

La necessità di assicurare una maggiore efficacia ed omogeneità nella gestione operativa dei flussi dei pazienti in PS, come definito nella Delibera GRT n° 806/2017 "Nuovo modello di Pronto Soccorso" offre sfide organizzative orientate sulla relazione tra struttura e utenza in spazi difficilmente governabili dall'interno ma ad alta criticità; abbattere le barriere organizzative, comunicative e linguistiche rappresenta il focus del progetto.

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, i seguenti obiettivi:

1. Accoglienza

- ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità per rilevare i suoi reali bisogni;
- garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
- dare informazione sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate;
- raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;
- accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
- offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
- migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;
- potenziare il comfort nelle sale d'attesa;
- fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;
- fornire accoglienza e animazione nei confronti dei bambini in attesa al Pronto Soccorso.
- sostenere gli operatori sia al momento dell'accesso dell'utenza che durante il percorso sanitario in modo che l'attesa si riduca al minimo, dare la sensazione che a tutti venga posta massima attenzione;
- supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;

2. Supporto amministrativo

- indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche;
- supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
- assicurare l'espletamento delle pratiche inerenti al recupero crediti per prestazioni erogate;
- prevedere la presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitando la comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del SSR e conseguentemente l'accesso alle cure.

3. Continuità dei percorsi assistenziali

- identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;
- svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e

orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;

- rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza
- Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico;
- essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero

4. Accompagnamento

- accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui deve svolgere la prestazione;
- assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;

5. Informazione e educazione alla salute

- aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi,...);
- incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri;
- promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria
- Partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso.
- partecipazione alle campagne per la prevenzione e cura della salute o in occasione di particolari iniziative dell'Azienda rivolte alla cittadinanza

Come indicatori per il monitoraggio degli obiettivi si indicano:

Obiettivo: numero di reclami all'Urp

Rif: valore 2018

Indicatore: diminuzione

Obiettivo: numro dei ringraziamenti (non considerando i reclami tecnico-professionali e organizzativi)

Rif: valore 2018

Indicatore: aumento

Obiettivo: soddisfazione degli utenti

Rif: Rilevazione PREMS del 2018

Indicatore: valori della rilevazione

Obiettivo: pagamento ticket

Rif: ticket pagati/ticket emessi

Indicatore: superiore all'80%

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

75

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

I ragazzi del servizio civile saranno in contatto prevalentemente con Infermieri (50) e OSS (25) oltre che con altre figure professionali quali operatori del Servizio di accettazione amministrativa (personale della Cooperativa), Medici dirigenti, Assistenti Sociali, Tecnici di Radiologia, Tecnici di Laboratorio, Associazioni di volontariato

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

Il volontario affiancherà il personale sanitario ed amministrativo impegnato nell'accoglienza intervenendo sugli aspetti relazionali e psicologici del momento dell'urgenza.

Nello specifico il volontario sarà impegnato nei percorsi di seguito indicati:

1. Accoglienza

- ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità per rilevare i suoi reali bisogni;
- garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.
- dare informazione sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate;
- raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;
- accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
- offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
- migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;
- potenziare il comfort nelle sale d'attesa;
- fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;
- fornire accoglienza e animazione nei confronti dei bambini in attesa al Pronto Soccorso.
- sostenere gli operatori sia al momento dell'accesso dell'utenza che durante il percorso sanitario in modo che l'attesa si riduca al minimo, dare la sensazione che a tutti venga posta massima attenzione;
- supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;

2. Supporto amministrativo

- indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare la varie pratiche;
- supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
- assicurare l'espletamento delle pratiche inerenti al recupero crediti per prestazioni erogate;
- prevedere la presa in carico amministrativa dell'utente straniero, facilitando la comprensione degli aspetti connessi alla verifica delle condizioni di assistibilità da parte del SSR e conseguentemente l'accesso alle cure.

3. Continuità dei percorsi assistenziali

- identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;
- svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;
- rappresentare un ponte comunicativo tra chi è in attesa e chi si occupa dell'assistenza, tra paziente e familiari, tra Pronto Soccorso e Reparti di degenza
- Costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso

diagnostico terapeutico;

- essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero

4. Accompagnamento

- accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui deve svolgere la prestazione;

- assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;

5. Informazione e educazione alla salute

- aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi,...);

- incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri;

- promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria

- Partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso.

- partecipazione alle campagne per la prevenzione e cura della salute o in occasione di particolari iniziative dell'Azienda rivolte alla cittadinanza

Il programma di formazione permetterà ai ragazzi del servizio civile di acquisire molteplici conoscenze, dalla normativa in campo sanitario all'utilizzo di specifici programmi informatici e sarà posta particolare attenzione alla parte formativa che riguarda i rapporti relazionali e le culture straniere maggiormente rappresentate dall'utenza del territorio.

Oltre alla formazione prevista, i ragazzi del servizio civile saranno affiancati da personale aziendale che permetterà loro di acquisire competenze sul campo, in modo che l'esperienza rappresenti un momento di crescita professionale.

I ragazzi lavoreranno a fianco del personale aziendale in modo attivo e consapevole, contribuendo a offrire all'utenza un servizio migliore.

Saranno coinvolti nell'organizzazione del servizio di loro competenza, stimolando le loro capacità organizzative e la loro capacità di osservazione critica con fini propositivi per il miglioramento del servizio in questione.

I ragazzi del servizio civile, in caso di eventi o particolari iniziative/campagne potranno dare il loro supporto partecipando alle iniziative di sensibilizzazione sul territorio.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Utilizzo del gilet e del cartellino identificativo.

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.

Partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e festivi.

Flessibilità oraria: l'orario sarà definito in base alle attività in programma e potrà essere diverso dal normale orario di ufficio; è possibile che il volontario debba svolgere la propria attività anche in orario pre-serale e serale.

Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.

Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Rispetto legge della privacy sul trattamento di dati sensibili trattati nel corso delle diverse attività.

Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.

Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - Decreto legislativo n. 81/08

Comunicazione immediata al servizio e all'Ufficio servizio civile di assenze per malattia o per eventi imprevisti

E' altresì obbligo del volontario:

- partecipare ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana denominato "GIOVANI SI" secondo l'impegno assunto dall'Azienda UsI Toscana Centro in modo unilaterale

- partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana secondo l'impegno assunto in modo unilaterale dall'Azienda UsI Toscana Centro.

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Nuovo Ospedale S. Stefano di Prato	Prato	Via Suor Niccolina Infermiera, 20	4
Ospedale S. Giuseppe	Empoli	V.le BOCCACCIO 20	4
Ospedale SS Cosma e Damiano	Pescia	Via Cesare Battisti, 2	2
Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova	Firenze	PIAZZA DI SANTA MARIA NUOVA 1	4
Presidio Ospedaliero S. Giovanni di Dio	Firenze	VIA DI TORREGALLI 3	4
Ospedale San Jacopo di Pistoia	Pistoia	VIA CILIEGIOLE	4
Presidio Ospedaliero OSMA	Bagno A Ripoli	VIA DELL'ANTELLA 58	4
Presidio Ospedaliero Borgo S. Lorenzo	Borgo San Lorenzo	Viale della Resistenza, 60	2

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: CHITI NOME: MONICA

DATA DI NASCITA: _____ CF: _____

EMAIL: _____ TELEFONO: _____

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: GORI NOME: STEFANO

DATA DI NASCITA: _____ CF: _____

EMAIL: _____ TELEFONO: _____

SEDE: Nuovo Ospedale S. Stefano di Prato

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: ROSSI NOME: ROMINA

DATA DI NASCITA: _____ CF: _____

EMAIL: _____ TELEFONO: _____

SEDE: Ospedale S. Giuseppe

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: CRESCI NOME: MARCO

DATA DI NASCITA: _____ CF: _____

EMAIL: _____ TELEFONO: _____

SEDE: Ospedale SS Cosma e Damiano

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>PACINI</u>	NOME: <u>WALTER</u>
DATA DI NASCITA: _____	CF: _____
EMAIL: _____	TELEFONO: _____
SEDE: <u>Ospedale San Jacopo di Pistoia</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	
COGNOME: <u>SALVINI</u>	NOME: <u>SILVIA</u>
DATA DI NASCITA: _____	CF: _____
EMAIL: _____	TELEFONO: _____
SEDE: <u>Presidio Ospedaliero Borgo S. Lorenzo</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	
COGNOME: <u>NEROZZI</u>	NOME: <u>ELENA</u>
DATA DI NASCITA: _____	CF: _____
EMAIL: _____	TELEFONO: _____
SEDE: <u>Presidio Ospedaliero OSMA</u>	
CORSO FORMAZIONE: Tipologia corso: <u>Corso Base</u> Data corso: <u>28/03/2017</u>	

COGNOME: <u>SCUDERI</u>	NOME: <u>VANESSA</u>
DATA DI NASCITA: _____	CF: _____
EMAIL: _____	TELEFONO: _____
SEDE: <u>Presidio Ospedaliero S. Giovanni di Dio</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>RICCI</u>	NOME: <u>ENRICO</u>
DATA DI NASCITA: _____	CF: _____
EMAIL: _____	TELEFONO: _____
SEDE: <u>Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Diffusione di informazioni e aggiornamenti sul Servizio Civile attraverso una mailing list che l'ufficio del Servizio Civile dell'Ente ha creato contenente i nominativi di giovani che hanno manifestato interesse a svolgere l'attività di Servizio Civile .

La diffusione al bando e ai progetti sarà garantita:

- tramite comunicati stampa sui quotidiani locali e freepass;
- Sul sito aziendale e su INTRANET dove sarà possibile reperire i progetti e la modulistica da presentare.

Attività cartacea:

La pagina web del servizio civile in fase di implementazione nella sua nuova veste metterà a disposizione dei giovani materiale informativo sul Servizio Civile Nazionale e materiale didattico in forma di compendio .

Sul sito web saranno inoltre pubblicate tutte le informazioni che interessano i giovani circa i colloqui, con giorno e orario, gli esiti dei colloqui e le relative graduatorie.

SI

La disseminazione del bando avverrà anche attraverso brochure presso tutti i presidi sanitari dell' Azienda, le Università, le Biblioteche, presso l'Informa Giovani, l'Ufficio Scolastico Regionale e provinciale, presso i Centri per l'impiego e con altri soggetti portatori di interesse, i Centri giovani, Associazioni giovanili e Studi associati dei medici.

Complessivamente l'attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile è quantificabile in 25 ore che l'Ente proponente le dedicherà.

Spot radiotelevisivi: NO

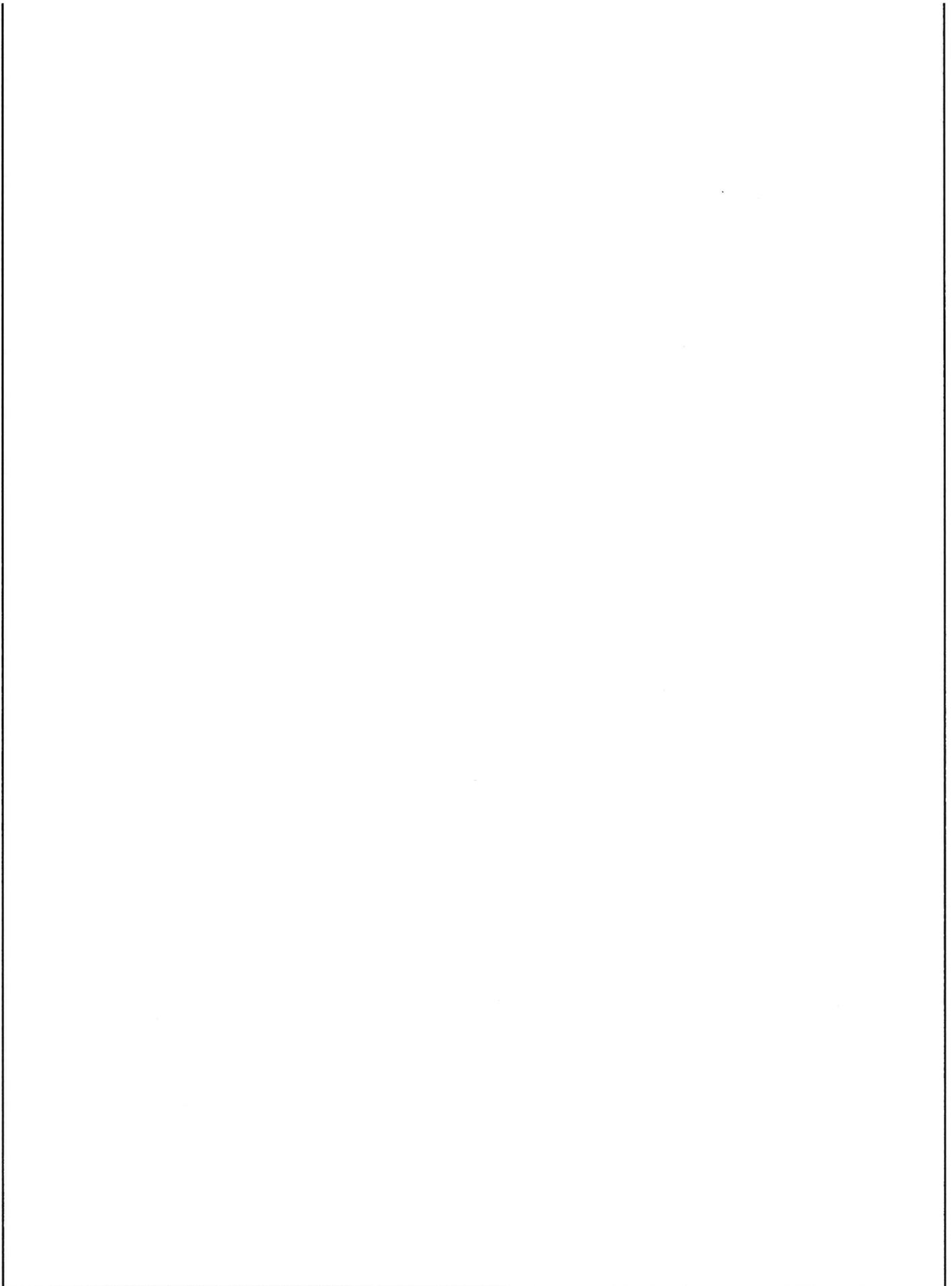
Incontri sul territorio: SI

Una sinergia con il servizio di educazione alla salute rivolta per l'anno 2019-20 a studenti delle classi IV/V di alcuni istituti superiori attraverso

- la distribuzione di brochure e materiale informativo
- incontri con gruppi di studenti di dette classi avvalendosi anche dell'aiuto di giovani in attività e/o che hanno svolto l'esperienza di servizio civile presso l'Azienda. Nell'ambito delle attività proposte dalle strutture di Promozione alla salute il Servizio Civile si inserisce tra i progetti risorsa.

Altra attività: SI

Costituzione di uno sportello informativo telefonico che vede impegnati operatori del Servizio Civile dell'Ente a disposizione, per il periodo di durata del bando di selezione, dei giovani che necessitano di essere orientati nella scelta di progetti e nella compilazione della domanda.



3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Riunioni di monitoraggio trimestrali tra volontari, Coordinatore di Progetto, Progettista e/o Responsabile Servizio Civile con autovalutazione del percorso

Incontri periodici dei volontari con gli Operatori di Progetto

Report intermedio e finale relativo all'andamento del progetto

Relazione finale sull'esperienza dei giovani

Nel caso emergessero particolari criticità saranno organizzati appositi focus group per sede di assegnazione.

Indicatori assunti a sistema per il monitoraggio degli obiettivi specifici di progetto:

Obiettivo: numero di reclami all'Urp

Rif: valore 2018

Indicatore: diminuzione

Obiettivo: numero dei ringraziamenti (non considerando i reclami tecnico-professionali e organizzativi)

Rif: valore 2018

Indicatore: aumento

Obiettivo: soddisfazione degli utenti

Rif: Rilevazione PREMS del 2018

Indicatore: valori della rilevazione

Obiettivo: pagamento ticket

Rif: ticket pagati/ticket emessi

Indicatore: superiore all'80%

3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Valutato che l'utenza afferente ai Pronto Soccorso è eterogenea, si ritiene che i volontari debbano possedere almeno i seguenti requisiti:

- conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
- conoscenza lingue straniere
- predisposizione all'ascolto.

Nell'espletamento del servizio il volontario è a contatto diretto anche con gli operatori in tutte le loro attività per cui è necessario che possieda i seguenti requisiti:

- conoscenza tecniche informatiche di base
- attitudine al lavoro di gruppo
- predisposizione all'innovazione organizzativa.

Nell'ottica di ampliare le conoscenze acquisibili da parte del volontario si richiede :

- disponibilità agli spostamenti temporanei di sede.

3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e L'Ente è in possesso di tutte le risorse necessarie, mette a disposizione i propri locali, nell'ambito delle sedi di assegnazione dei volontari.
In esse sono presenti postazioni PC + stampanti + telefono + collegamento internet e posta elettronica, fax e fotocopiatrice .
Ai volontari, su richiesta avanzata dall'OP, saranno attribuite credenziali personali per accedere ai software aziendali funzionali al progetto e sarà attribuita loro un indirizzo di posta elettronica aziendale per la durata del progetto su richiesta del progettista e OP.
Aule didattiche per la formazione ed incontri periodici di monitoraggio.
Materiale di cancelleria
Videoproiettore, lavagne a fogli mobili e materiale di cancelleria

3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 5000

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Corso Sicurezza sui luoghi di lavoro € 500

Formazione Generale e Specifica compresa l'attività di monitoraggio nel corso del progetto a carico dell'Azienda UsI Toscana Centro con docenti interni € 10.000

Materiale pubblicitario e di sensibilizzazione circa € 1.300

Rimborso trasporti per spostamenti sul territorio € 4.500, previa presentazione dei documenti di spesa per i volontari a cui venga chiesto di spostarsi per le attività formative dalla propria Area territoriale ad altra Area o gli venga chiesto per motivi afferenti al progetto .

Di non facile quantificazione l'impegno in risorse finanziarie relative alle varie qualifiche di operatori delle diverse figure professionali che seguono giornalmente i volontari del progetto, dedicando loro parte dell'orario di lavoro

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Corso BLSD;

Attestato del corso per lavoratori effettuato ai sensi del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	trasversale
UC 1639 - gestione dei flussi informativi	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	trasversale

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferiemnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Ospedale S. Maria Nuova, Piazza s. Maria Nuova, 1- Firenze

5.2 Modalità di attuazione:

Corso di formazione generale denominato "Il Servizio Civile nel sistema sanitario: promozione della solidarietà e della cittadinanza attiva

5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali con ausili informatici, dinamiche non formali come lavori di gruppo, discussione attiva, FAD

5.4 Contenuti della formazione:

Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 (16 ore di cui 4 FAD)

Principi del Servizio civile e diritti/doveri (12 ore)

Corso sulla Privacy e trattamento dati (3 ore)

Organizzazione Ente e sistema sanitario regionale (3 ore)

6. Formazione Specifica dei Giovani

6.1 Sede di realizzazione:

Presidi Ospedalieri coinvolti nel progetto

6.2 Modalità di attuazione:

La formazione, oltre alle lezioni frontali prevede l'utilizzo di tecniche e strumenti metodologici attivi quali il lavoro di gruppo al fine di sperimentare determinate dinamiche e creare un linguaggio comune; esercitazioni individuali e didattica interattiva. Verrà effettuata con le metodologie indicate di seguito:

lezioni frontali concernenti l'organizzazione del Servizio di Pronto Soccorso e le pratiche da mettere in atto per la gestione dei compiti assegnati ai volontari.

Training pratici ed esercitazioni al fine di acquisire la consapevolezza dei comportamenti che possono contribuire ad aumentare l'aggressività.

Giochi di simulazione e di valutazione: sperimentazione diretta di situazioni tipiche da utilizzare durante il servizio.

Partecipazione dei volontari di Servizio Civile con esperienze pregresse in Pronto Soccorso per valorizzare e trasmettere le esperienze e le riflessioni maturate ai nuovi volontari.

Training on the job.

6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La parte teorica sarà svolta in aula con lezioni frontali e con l'utilizzo di adeguata strumentazione.

Le lezioni pratiche si svolgeranno presso la sede dell'Ospedale, dove i dipendenti dell'Azienda mostreranno ai volontari le modalità adeguate per fornire informazioni corrette ai cittadini ed insegneranno l'uso dei software aziendali.

Si metterà in evidenza il Servizio Civile come esperienza che oltre a sviluppare l'autonomia, accresce le competenze per la costituzione di un'identità personale e professionale, contribuendo allo sviluppo della Comunità.

Tecniche:

Lezione

Lavoro di gruppo con produzione di elaborati

Esercitazioni applicative in aula

Attività tutoriale

Simulazione role-playing

Al termine del corso verrà effettuata una valutazione delle competenze tecnico-professionali capitalizzabili attraverso test di apprendimento da sostenere al termine di ogni modulo.

6.4 Contenuti della formazione:

Corso DGR 806/2017 con riferimento alla riforma organizzativa dei Pronto Soccorso della Toscana.(3 ore)

Corso base sull'accoglienza nei Pronto soccorso Aziendali (3 ore)

Corso sulla comunicazione e sulla gestione delle relazioni e dei conflitti (6 ore)

La mediazione culturale come facilitare la comunicazione in una società multietnica (3 ore)

Accompagnatore di Pronto Soccorso: il ruolo del volontario (3 ore)

Utilizzo dei programmi informatici in uso presso il DEA (3 ore)

Sito aziendale e rete Intranet ; Regolamenti e procedure aziendali in uso nei servizi (3 ore)

Corso BLSD (5 ore)

Corso sui PASS (3 ore)

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile) FRANCESCA CONSIGLI (

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 06/03/2017

7.2 Ulteriore formazione

8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO