



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Il Servizio Civile protagonista nella rete dell' Accoglienza

SETTORE e Area di Intervento:

Settore A- 15 Salute

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivi Generali

Diffusione di una cultura di riferimento che tende a favorire un corretto utilizzo dei servizi sanitari.

Contribuire a favorire pari opportunità di accesso ai servizi da parte delle fasce di popolazione che hanno difficoltà per le loro condizioni di fragilità, **cultura e lingua**

Obiettivi Specifici

Corretta gestione della presa in carico

Garantire informazioni ai cittadini in base ai bisogni espressi

Facilitare l' utilizzo degli strumenti a disposizione (totem e macchine riscuotitrici);
corretto orientamento nella fase di accesso ai servizi

Per i volontari: quali obiettivi

1. stimolare il volontario a interfacciarsi con le varie tipologie di utenza ;
2. incrementare la consapevolezza del proprio ruolo nella trasmissione delle informazioni e nella comunicazione al cittadino in maniera comprensibile ;
3. sviluppare la sua capacità di ascolto e di osservazione ;
4. stimolare la partecipazione all'attività di equipe ;
5. aumentare, attraverso l'affiancamento ad operatori esperti, le proprie conoscenze e competenze nell'ambito dell'attività progettuale ;
6. verifica, attraverso feed back, con gli O.L.P. / TUTOR dell'acquisizione della consapevolezza del proprio ruolo di comunicatore /facilitatore da parte del volontario.

Situazione di arrivo : indicatori obiettivi specifici del progetto

1. garantire una corretta gestione delle prese in carico.

Indicatore : almeno n. 5 prese in carico istruite correttamente al giorno da parte di ciascun volontario

2. garantire informazioni ai cittadini in base ai bisogni espressi .

Indicatore: riduzione di almeno il 20% delle segnalazioni da parte dei cittadini su informazioni risultate inesatte od incomplete nel corso del periodo di svolgimento del servizio

3. garantire un corretto orientamento nella fase di accesso ai servizi.

Indicatore : numero segnalazioni da parte dei cittadini sull'accoglienza ricevuta da parte dei volontari del servizio civile.

CRITERI DI SELEZIONE

Fermo restando i criteri previsti dall'ufficio nazionale per il Servizio Civile (SCN) con la determinazione del 30 maggio 2012, i volontari saranno selezionati con un questionario/test teso ad evidenziare le caratteristiche e le attitudini per lo svolgimento del servizio nell'ambito del progetto ed un colloquio motivazionale da effettuare di fronte ad apposita Commissione esaminatrice.

Il colloquio viene effettuato subito dopo l'elaborazione del questionario/test.

Alla fine della valutazione del candidato devono essere effettuate entrambe le prove. La data ed il luogo di svolgimento dei colloqui di selezione unitamente all'elenco degli ammessi verranno pubblicati sul sito www.uslcentro.toscana.it nella sezione apposita almeno una settimana prima ed avrà valore di notifica a tutti gli effetti.

I candidati che non risulteranno nel citato elenco sono da considerarsi esclusi dalla procedura selettiva e riceveranno comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo reso noto dai candidati nell'istanza di partecipazione contenente l'indicazione del motivo dell'esclusione.

I candidati dovranno presentarsi al colloquio muniti di copia fronte retro del documento d'identità in corso di validità e della carta sanitaria.

Fatta salva l'ipotesi di comprovata impossibilità derivante da situazioni di forza maggiore la mancata presentazione nel luogo, giorno ed all'ora indicata equivarrà a rinuncia.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

50 posti disponibili senza vitto così suddivisi nelle varie sedi:

Zona Pratese

Nuovo ospedale di Prato S. Stefano	Prato	Via Suor Niccolina Infermiera, 20	5 POSTI
Dipartimento della Prevenzione	Prato	Via Lavarone, 3/5	2 POSTI
Sede Distrettuale di Montemurlo	Montemurlo	Via Milano, 13/a	2 POSTI
Sede Distrettuale Prato SUD	Prato	Via Roma, 423	3 POSTI
Sede Distrettuale Prato NORD	Prato	Via Emilio Giubilei, 16	2 POSTI
Presidio Misericordia e Dolce	Prato	Via Camillo Cavour, 87	3 POSTI
Centro socio sanitario Giovannini	Prato	Via Camillo Cavour, 118	2 POSTI

Zona Pistoiese

Ospedale S. Jacopo	Pistoia	Via Ciliegiolo, 97	6 POSTI
--------------------	---------	--------------------	---------

Zona Fiorentina

Presidi Area San Salvi-	Via di San Salvi, 12	4 POSTI
Presidio Ospedaliero Nuovo S. Giovanni di Dio	Via di Torregalli, 12	2 POSTI
Presidio Ospedaliero Santa Maria Annunziata-Bagno a Ripoli-	Via dell'Antella, 58	2 POSTI
Poliambulatorio Santa Rosa-	Lungarno di Santa Rosa, 13	1 POSTO
Distretto Sanitario D'Annunzio-	Via Gabriele D'Annunzio, 29	1 POSTO
Poliambulatorio Morgagni-	Viale Giovan Battista Morgagni, 33	1 POSTO
Distretto Sesto Fiorentino-	Via Antonio Gramsci, 561	1 POSTO
Distretto Scandicci-	Via Antonio Vivaldi, snc	1 POSTO
Poliambulatorio Lastra a Signa-	Via Livornese, 277	1 POSTO
Distretto Campi Bisenzio-	Via Gioacchino Rossini snc	1 POSTO
Distretto S. Casciano -	Via del Cassero, 19/a	1 POSTO
Presidio Ospedaliero Palagi-	Viale Michelangiolo, 41	3 POSTI

Zona Empolese

Distretto Empoli-	Via Rozzalupi, 57	2 POSTI
Ospedale San Giuseppe-	Viale Boccaccio, 16	3 POSTI
Ospedale S. Verdiana	Castelfiorentino- Viale dei Mille 1	1 POSTO

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

I volontari con il loro intervento semplificheranno il percorso burocratico dei cittadini rispondendo ai loro quesiti, anche attraverso l'uso del telefono, chat e posta elettronica realizzando un primo screening dei loro bisogni. Attraverso la distribuzione di dépliant e modelli eviteranno agli utenti di restare in attesa ai vari front office; attraverso l'illustrazione dei vari formulari li agevoleranno nella compilazione degli stessi.

In caso di barriere linguistiche potranno anche facilitare il contatto con i centri di mediazione, in caso di necessità possono accompagnare le persone in difficoltà ai servizi all'interno del presidi di assegnazione. In dettaglio la loro attività consisterà nelle seguenti fasi :

- orientamento ed informazione all'utenza che accede ai servizi
- informazione sulla normativa vigente in tema di compartecipazione alla spesa ;
- facilitazione dell'accesso ai servizi rivolta al cittadino che si presenta ai punti di accoglienza con consegna modulistica da presentare agli sportelli fornendo prime informazioni sulle procedure in essere ;
- sostegno nell'utilizzo degli strumenti a disposizione (totem e macchine riscuotitrici) ;
- presa in carico delle richieste del cittadino ;
- svolgimento delle attività sopra indicate attraverso l'uso anche del telefono, mail, video, chiamate chat.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: -----

SERVIZI OFFERTI (eventuali): -----

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

30 ore settimanali su 5 giorni

Obbligo di indossare il gilet e cartellino identificativo, utilizzo del badge.

Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda.

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

Rispetto dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative

Disponibilità a spostamenti sul territorio per realizzare le attività previste dal progetto, flessibilità oraria (mattina o il pomeriggio)

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

Partecipazione formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana

Partecipazione a manifestazioni sul servizio civile o inserite nel progetto regionale "Giovani Si" promosse dalla Regione Toscana

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

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Attestato di partecipazione al Progetto indicante le competenze acquisite nell'espletamento del progetto stesso

Attestato relativo alle competenze acquisite nella Gestione informatica Prenotazioni

Attestato corso Sicurezza su i luoghi di Lavoro D.Lgs. 81/08

Le competenze che i volontari acquisiranno nella effettuazione del servizio sono:

- relazionali: sulla base della specificità dei pazienti coinvolti nel progetto.
- professionali nell'ambito dell'accoglienza
- professionali nell'ambito della utilizzazione degli strumenti informativi e informatici aziendali validati.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Formazione Specifica: 71 ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto

Nella formazione specifica saranno affrontate le seguenti tematiche :

Modulo di formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile entro i primi 90 giorni
come da "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale"
(Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale- decreto n. 160/2013 prot. 0013749/1.2.2 del 19/07/2013)

- Modulo sulla comunicazione interpersonale, sul sistema delle relazioni con il pubblico, le prese in carico ed il problem solving;
- Modulo su software per l'attività di prenotazione, gestione accessi, banca dati per informazioni ai cittadini, altri software funzionali alle attività di relazione con il pubblico e di accoglienza,
- Modulo sugli aspetti normativi dell'iscrizione al servizio sanitario di cittadini italiani, comunitari e stranieri ed il conseguente diritto all'accesso ai servizi, con particolare riferimento al ticket ,autocertificazioni, tessere sanitarie, l'iscrizione al servizio sanitario di cittadini italiani, comunitari e stranieri
- Modulo training on the job presso gli sportelli ed i punti accoglienza dove saranno rafforzate e verificate le competenze acquisite negli altri moduli

Formazione Generale : 47 ore entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto