

CARATTERISTICHE PROGETTO

1. Titolo del progetto:

OrientaMeyer

2. Settore di impiego del progetto:

Tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale (art. 3 comma 1a l.r. 35/2006).

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

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer fa parte del Sistema Sanitario della Regione Toscana e ha sede a Firenze in viale Gaetano Pieraccini, 24.

Il Meyer è un ospedale pediatrico nato nel 1891, tra le prime strutture in Europa a essere totalmente dedicato alla cura dei bambini. Dal 1995 è di alta specializzazione e centro di riferimento nazionale per l'elevata complessità (ospedale di terzo livello); è dotato di tutte le specialità mediche e chirurgiche di area pediatrica.

L'AOU Meyer è integrata con l'Università degli Studi di Firenze con la quale svolge, in maniera unitaria, funzioni di assistenza, didattica e ricerca. Si caratterizza per le attività di diagnosi, cura e riabilitazione rivolte ai piccoli pazienti sino al raggiungimento della loro maggiore età nel rispetto, comunque, del principio della continuità assistenziale.

Il Meyer, unico ospedale pediatrico in Toscana, si occupa della riorganizzazione e del coordinamento della Rete pediatrica regionale (come disciplinato dall'art. 33bis l.r. n° 40 del 24 febbraio 2005 e s.m.i.); è sede del Pronto soccorso pediatrico regionale. Il bacino di utenza residente nell'area dell'azienda sanitaria competente è di circa 250.000 bambini e ragazzi tra 0 e 18 anni, in tutto il territorio regione è di circa 600.000. A questa si deve aggiungere un'ampia porzione di assistiti provenienti da fuori regione, pari al 21,34%.

Al Meyer le moderne tecnologie si associano all'attività di ricerca e alle nuove terapie per il raggiungimento di alti livelli assistenziali in un contesto di umanizzazione e di servizi di accoglienza per le famiglie e i piccoli pazienti.

La struttura, sostenibile e caratterizzata da un'architettura che rispetta e valorizza la natura che la circonda, è collocata ai piedi delle colline fiorentine e distribuita su 32.671 m² con 5.000 m² di giardini sulle terrazze e sul tetto e attornata da un parco di 72.000 m².

L'ospedale pediatrico Meyer presenta un'alta complessità della casistica di ricovero ordinario dimessa 1,48 (rappresentata attraverso il peso medio del DRG) che nel 2014 ha raggiunto il suo valore massimo storico. Il dato della degenza media e del tasso di utilizzo dei posti letto di ricovero ordinario (superiore al 91,5%) esprime l'attenzione che l'ospedale ha riguardo allo

sfruttamento ottimale dei 246 posti letto multi-specialistici (176 di ricovero ordinario, 69 di *Day Hospital*, 1 di *hospice*). Nel 2014 i ricoveri ordinari sono stati più di 8.600 e quelli in DH circa 24.700.

Un'attenta programmazione dell'intero blocco operatorio ha consentito di superare la soglia dei 7.000 interventi chirurgici annuali, i quali hanno sviluppato un peso medio dimessi ordinari per DRG chirurgici ad alta complessità pari a 4,40.

Gli accessi al pronto soccorso sono circa 123 casi medi al giorno; il numero di prestazioni per esterni nel 2014 ha superato le 610.000 prestazioni (comprehensive di visite, prestazioni di laboratorio, radiodiagnostiche, ecc.).

Il Meyer è un ospedale dove, per gli alti livelli di specializzazione delle cure, molti bambini (e con loro le loro famiglie) devono rimanere per lunghi periodi. Per far fronte alle problematiche connesse alla lungodegenza al Meyer, da 15 anni, c'è la scuola, che garantisce e realizza il diritto all'educazione e all'istruzione, la continuità educativa e la tutela psicofisica dello studente in terapia per gli alunni degenti di ogni ordine e grado di scuola. La scuola ospedaliera si rivolge sia ai bambini costretti a letto sia a quelli che possono recarsi nell'aula scolastica all'interno dell'ospedale. In quanto servizio direttamente erogato dall'ufficio scolastico regionale, nella sede della scuola del Meyer è anche possibile sostenere gli esami di Stato del primo e del secondo ciclo di scuola superiore secondo il calendario scolastico regionale.

Per soddisfare i bisogni di socialità dei pazienti e delle loro famiglie, aspetto strettamente interconnesso con le cure, l'AOU Meyer organizza, con il sostegno della Fondazione Meyer, attività di *play therapy*: clown, musicisti e animali della *pet therapy* accompagnano i bambini nei percorsi assistenziali, sia nei reparti che nelle aree comuni, oltre che nello spazio dedicato della ludoteca, aperta tutti i giorni, e nella biblioteca.

Al Meyer è noto che un bambino, per stare meglio, ha bisogno di essere circondato da genitori, parenti e amici. Per questo ogni stanza ha un letto per un accompagnatore, così che i piccoli pazienti non dormano mai da soli; gli orari di visita sono dilatati rispetto a quelli di un ospedale tradizionale. Un'attenzione particolare è rivolta all'alimentazione, che al Meyer è parte della cura: il servizio di ristorazione in ospedale, garantito anche al primo accompagnatore, è basato su un'alimentazione biologica e di filiera corta.

L'importanza dell'alimentazione è cruciale per i lattanti per i quali il latte della mamma diventa quasi una medicina; per favorire l'allattamento in varie zone dell'ospedale ci sono degli spazi dedicati oltre a "Latte di mamma", una stanza accogliente riservata alle mamme dei lattanti ricoverati in rianimazione e in terapia intensiva che possono così tirarsi il latte senza allontanarsi dai loro piccoli. Sempre per garantire la prossimità tra i bambini e le famiglie l'AOU Meyer, con il contributo della Fondazione Meyer, garantisce un servizio di ospitalità a chi proviene da fuori regione e deve trattenersi a lungo a Firenze.

A differenza delle strutture dedicate alla cura degli adulti, il Meyer è frequentato da numerosi accompagnatori (genitori, nonni, fratelli), e tutti questi soffrono lo stress di accompagnare un figlio, un nipote, un fratello in una struttura ospedaliera, spesso per patologie gravi. A questo si aggiunge il fatto che, proprio per l'alta specializzazione delle cure offerte dall'AOU Meyer, sono numerose le famiglie che non risiedono in regione e che devono soggiornare a Firenze per lunghi periodi al fine di garantire un complesso ciclo di cure completo ai loro bambini; a ciò si

affianca l'incremento dell'attività specialistica e dei servizi ambulatoriali che sono tutti ad alta frequentazione.

4. *Obiettivi del progetto:*

Alla luce del quadro sopra descritto e considerato che l'AOU Meyer amplierà gli spazi dedicati all'utenza secondo un progetto già in corso e che continuerà nei prossimi mesi, le attività dell'ospedale necessitano di un sostegno ulteriore all'orientamento degli utenti all'interno della struttura e dei suoi servizi.

L'attività istituzionale, presieduta dal personale dipendente, sarà integrata per quanto riguarda gli aspetti relazionali, di orientamento e umanizzazione grazie al supporto dei giovani volontari coinvolti dal progetto di Servizio Civile regionale **OrientaMeyer** che opereranno in stretto contatto e sotto la diretta supervisione degli operatori aziendali coinvolti a diverso titolo.

Non secondario, e soggetto a monitoraggio e valutazione, sarà il contributo che le attività daranno alla formazione civica, sociale e professionale dei volontari.

In particolare il progetto intende facilitare gli utenti nell'accesso ai servizi ospedalieri e alle strutture che li ospitano, con particolare riferimento alle fasce di utenza che vedono le loro possibilità di accesso alle cure compromesse da barriere legate alla propria condizione di salute, alle differenze linguistico-culturali, nonché a coloro che, anche in virtù dell'emotività acuita dalla finalità per cui si trovano all'interno dell'ospedale, sono maggiormente vulnerabili e più bisognosi di attenzione.

I volontari dovranno fornire un sostegno proattivo intercettando all'interno delle aree comuni a maggior affluenza gli utenti che potrebbero necessitare di un sostegno maggiore e personalizzato; i volontari faciliteranno l'utenza non solo nell'orientamento strettamente sanitario ma suggeriranno anche percorsi complementari di accoglienza e comfort all'interno dell'ospedale stesso (ludoteca, biblioteca, bar, spazio giochi all'aperto, spazio dello spirito, area fumatori).

L'attività dei volontari sarà dedicata anche a innalzare il livello di alfabetizzazione sanitaria degli utenti attraverso gli strumenti di comunicazione innovativi.

Nel dettaglio i volontari saranno impegnati nelle attività dettagliate al seguente punto 7.2.

(...)

7.2 *Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.*

- accoglienza centrata sui bisogni dell'utente: prendersi cura, attraverso l'attenzione alla persona e alle condizioni fisiche ed emotive che presenta, dare ascolto e con gentilezza offrire il proprio sostegno;
- presidio nei punti di maggiore afflusso e nelle sale di attesa degli ambulatori e in quelle riservate al ricovero (area poliambulatoriale, hall serra, punto prelievi, sale per l'attesa dei ricoveri programmati, box informazioni URP);
- accompagnamento verso gli spazi decentrati della struttura come il Day Hospital centralizzato, l'ala università, le stanze del commiato;
- gestione ausili per utenti con difficoltà motorie;
- informazione e orientamento su spazi, attività, servizi non strettamente sanitari ma complementari alla cura e alla degenza;

- facilitazione nell'accesso alle informazioni e agli strumenti di pagamento e consultazione di informazioni sanitarie (Punto si);
- rafforzamento del processo di attivazione della Carta Sanitaria Elettronica e del Fascicolo Sanitario Elettronico;
 - supporto alle attività amministrative attraverso la collaborazione con il personale amministrativo per le attività di accettazione e prenotazione, rilascio documentazione, e per facilitare e snellire l'accesso alle prestazioni;
 - promozione delle iniziative aziendali e regionali di educazione alla salute e prevenzione;
 - supporto all'accoglienza per le attività didattiche, convegnistiche e congressuali organizzate dall'AOU M.

8. *Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10)* 8
9. *Numero posti con vitto:* 8
10. *Numero posti senza vitto:* 0
11. *Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):* 30
12. *Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6):* 5

13. *Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:*

- Rispetto della vigente normativa sulla privacy (d.lgs 196/2003).
- Impegno a tenere riservate tutte le notizie e i dati di cui venissero a conoscenza attinenti a organizzazione, struttura, attività, programmi e risultati produttivi e commerciali dell'AOU Meyer.
- Disponibilità a lavorare su turni per coprire complessivamente la fascia oraria 7:30 - 20:00 dal lunedì al sabato.
- Disponibilità a svolgere, al bisogno, il servizio in giorni prefestivi e festivi e in orari flessibili, coerenti con le attività in corso.
- Partecipazione al percorso formativo generale e specifico e disponibilità a recarsi in altre sedi (all'interno del comune di Firenze) per partecipare al percorso stesso.
- Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla regione Toscana, dall'Ufficio Regionale e Nazionale del Servizio Civile, da altri provider accreditati.
- Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica (mensile) e previsti a quattro mesi e a fine servizio con l'analisi dei risultati dei monitoraggi.
- Utilizzo del badge per la rilevazione delle presenze e per l'accesso alla mensa aziendale.
- Utilizzo del cartellino di riconoscimento e della divisa.

14. *Sede di attuazione del progetto:*

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)	N. giovani per sede
1	AOU Meyer	50139 Firenze	viale Gaetano Pieraccini, 24	8