

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer

CODICE REGIONALE: RT3C00040

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Accoglienza, informazione e orientamento nel Pronto Soccorso Pediatrico
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:	PAPINI DANIELA ELETTRA
1.4 Num. Volontari:	30
1.5 Ore Settimanali:	6
1.6 Giorni servizio sett.:	30
1.7 Formazione generale (ore):	21
1.8 Formazione specifica (ore):	SI
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:

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.

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.

Il Pronto Soccorso pediatrico ha altresì delle peculiarità che lo differiscono dai Pronto Soccorso degli Ospedali per adulti. Data la minore età dei pazienti, un genitore/accompagnatore è accanto al paziente durante tutto il percorso clinico (attesa, visita, trattamenti, dimissione e/o ricovero), vi è quindi la necessità di prendere in carico sia il paziente sia il genitore.

2.2 Obiettivi del progetto:

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 a migliorare la fase dell'attesa 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).

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):

15

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Personale sanitario del Pronto Soccorso  
Personale dell'Ufficio relazioni con il Pubblico  
Servizio accoglienza in appalto  
Operatori delle Associazioni di Volontariato

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

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.  
offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;  
migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;  
fornire accoglienza e animazione nei confronti dei bambini in attesa al Pronto Soccorso.  
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;  
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. 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;

4. 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;

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

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA MEYER-OSPEDALE PEDIATRICO	Firenze	VIALE GAETANO PIERACCINI 24	2

## 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 NO

Descrizione competenza:

Competenze in materia di Accoglienza e Rapporti con l'utenza  
Conoscenza diretta dell'Organizzazione e delle attività di un Pronto Soccorso Pediatrico  
Conoscenza applicativi aziendali di Prenotazione e Accettazione

### 4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E	Trasversale
UC 1639 - gestione dei flussi informativi	ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E	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:

AOU Meyer, sedi esterne di altri enti accreditati dall'azienda Meyer per la formazione

### 5.2 Modalità di attuazione:

Dall'AOU Meyer con i suoi dipendenti, dalla Fondazione Meyer e da altri enti accreditati presso l'azienda, incluse le associazioni di volontariato e le associazioni e fondazioni dei genitori, come la Croce Rossa Italiana.

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

- Lezioni frontali
- approccio euristico
- simulazioni
- role-play

### 5.4 Contenuti della formazione:

- Formazione generale dei volontari (D.Lgs. 81/08) in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro 16 ore – 4 moduli di 4 ore ciascuno di cui uno di formazione su portale TRIO e il resto dall'AOUUM
- Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile 2 ore
- Ruolo del volontario all'interno dell'ospedale pediatrico 3 ore
- Formazione sulla normativa Privacy (d. lgs 196/2003) 3 ore

- Presentazione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer 4 ore
- Il ruolo della Fondazione Meyer 2 ore

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

AOU Meyer, sedi esterne di altri enti accreditati dall'azienda Meyer per la formazione

### 6.2 Modalità di attuazione:

Dall'AOU Meyer con i suoi dipendenti, dalla Fondazione Meyer e da altri enti accreditati presso l'azienda, incluse le associazioni di volontariato e le associazioni e fondazioni dei genitori, come la Croce Rossa Italiana.

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

- Lezioni frontali
- approccio euristico
- simulazioni
- role-play

### 6.4 Contenuti della formazione:

- corso sui PASS - Percorsi Assistenziali per i Soggetti con bisogni Speciali (3 ore)
- BLSD – Basic Life Support Defibrillation 6 ore - a cura di CRI
- Corso base sulla comunicazione e sulla gestione relazioni e conflitti (3 ore)
- Corso sull'accoglienza (3 ore),
- Corso DGR 806/2017 (Nuovo Modello di Pronto Soccorso) (2 ore),
- Pronto Soccorso: aspetti logistici e organizzativi; le figure professionali che operano nell'ambito del Pronto Soccorso (2 ore),
- Accompagnatore di Pronto Soccorso: il ruolo del volontario (2 ore),