

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Sud Est

CODICE REGIONALE: RT1C00622

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	LAB 1
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:	TESTI ROBERTO (17/05/1967)
1.4 Num. Volontari:	2
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	41
1.8 Formazione specifica (ore):	42
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 Laboratorio Analisi di Nottola ha il fine istituzionale di erogare servizi sanitari specialistici a favore della popolazione della Valdichiana-Amiata-Siena Sud e d'intorni secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali e ha indirizzato i propri sforzi organizzativi verso il raggiungimento ed il mantenimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. La Direzione ha individuato come missione per il laboratorio analisi l'erogazione di un servizio volto alla piena soddisfazione del paziente/Utente. In questa logica, attraverso l'integrazione e la concertazione con le altre figure del settore sanitario del comprensorio e le Istituzioni del territorio in cui opera, intende perseguire un programma assistenziale che prevede la centralità del paziente, con l'obiettivo di salvaguardarne la dignità e la personalità. Lo strumento principale utile per il raggiungimento di tale missione è il mantenimento di un elevato livello di qualità, garantendo il diritto l'erogazione di una prestazione sanitaria volta all'eccellenza. A tale scopo, il Laboratorio è impegnato da sempre nel miglioramento dei propri servizi, mirando a soddisfare le esigenze e i bisogni dei pazienti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità.

La Regione Toscana nel 2016 aveva finalizzato l'interesse soprattutto sull'identificazione corretta del paziente dandolo anche come obiettivo alla Medicina di laboratorio della USL Toscana Sud Est

2.2 Obiettivi del progetto:

Il laboratorio di Nottola auspica di poter utilizzare i volontari del servizio civile nell'ambito del controllo della gestione dei dati, monitorando tutti i vari processi di laboratorio dalla fase preanalitica, analitica e postanalitica cioè fino alla refertazione e il controllo con una valutazione del rischio in tutte le fasi

### OBIETTIVI PRIMARI

1) Gestione dei dati

A) Corretta identificazione del cittadino

Indicatore: N° totale di prestazioni con identificazione del cittadino corretta/ NC di identificazione del cittadino

Valore atteso a fine progetto :  $\geq 98\%$

Modalità di rilevazione : estrazione ed elaborazione dei dati sia dal GST di accettazione che dal LIS del Laboratorio con la verifica della richiesta medica

B) Corretta accettazione dei test di laboratorio

Indicatore: N° totale di prestazioni corrette/ NC di accettazione dei test

Valore atteso a fine progetto :  $\geq 98\%$

Modalità di rilevazione : verifica ed elaborazione dei dati di accettazione del ticket con i dati del LIS del Laboratorio e con la verifica della richiesta medica

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):

2

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

N. 1 Dirigente Biologo

N. 1 Assistente Amministrativo

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

I volontari in servizio civile regionale svolgeranno la loro attività di controllo anagrafiche pazienti, verifica del contratto e informazione in collaborazione con il personale dipendente.

I giovani saranno impegnati 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì con articolazione dei turni su mattina e pomeriggio.

Nel dettaglio, il piano di attuazione prevede che i giovani possono essere impiegati per:

- Supporto al personale amministrativo per le attività correlate al controllo e alla valutazione del rischio inoltre nell'archiviazione della documentazione
- Smistamento delle richieste di laboratorio con controllo dell'anagrafiche (identificazione paziente) di accettazione se corrispondenti alla richiesta del Medico richiedente
- Verifica del contratto tra la richiesta del MMG e accettazione per evitare doppie accettazioni dei test o inserimento di test diversi da quelli richiesti dai MMG che incidono sull'outcome del paziente
- Verifica dei campioni del SERT con caricamento nel gestionale del Laboratorio
- Imbustamento dei referti l'accoglienza e smistamento nei vari presidi.
- Preparazione dei referti per l'accoglienza di Nottola creando informaticamente dal LIS delle liste nominative che mantengono così la tracciabilità dei campioni consegnati all'accoglienza
- Verifica dei tempi di risposta degli esami inviati all'AUOS con controllo delle anagrafiche e registrazione

- Registrazione nel nostro SQ delle NC (non conformità) trovate nelle verifiche effettuate e registrazione per ognuna della valutazione del rischio.
- Attivazione del FS dei pazienti che provengono al laboratorio per fare duplicati di referti.
- Spiegazione a chi non ha la smart card dell'utilizzo del Totem per la stampa in autonomia dei referti.
- Verifica delle schede di accettazione dello screening con inserimento di queste nel sistema informatico del centro screening
- Attivazione nel gestionale del laboratorio degli invii dell'INR per SMS

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

I volontari durante l'impegno nell'ambito del progetto di servizio civile regionale dovranno obbligatoriamente provvedere a:

- Utilizzo del badge e camice
- Seguire le indicazioni dell'operatore di progetto e dei responsabili o referenti dei servizi
- Garantire la riservatezza dei documenti e dei dati visionati in particolare è necessario osservare gli obblighi previsti dalla leg.196/2003 sulla privacy in merito al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili
- Rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA	Montepulciano	VIA NOTTOLA	2

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: FANTACCI NOME: MARILENA  
DATA DI NASCITA: 30/06/1957 CF: FNTMLN57H70A390B  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3316465447

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

#### Operatori Progetto

COGNOME: CARBONE NOME: ASSUNTA  
DATA DI NASCITA: 30/09/1956 CF: CRBSNT56P70H579B  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0578713922

SEDE: PRESIDIO OSPEDALIERO NOTTOLA

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Attività cartacea: Pubblicazione dei progetti e del Bando di selezione sulla Intranet aziendale sul sito linternet, sulla pagina Facebook Aziendale e invio di e-mail a tutti gli ex volontari con indicazione dei progetti disponibili, delle modalità di partecipazione e della data di scadenza per la presentazione della domanda di partecipazione, nonché i recapiti presso i quali è possibile avere maggiori informazioni

SI

Spot radiotelevisivi: Depliant e manifesti distribuiti presso l'Informagiovani dei Comuni coinvolti, dei Centri per l'impiego, gli Istituti scolastici, l'Università, gli Enti e le Associazioni del territorio

NO

Incontri sul territorio:

SI

Altra attività: Partecipazione ad Incontri pubblici di promozione condivisi con altri Enti di servizio civile del territorio aretino e rivolti ai giovani presso la sede di INFORMAGIOVANI di Arezzo. Visita presso le quinte classi degli Istituti superiori per illustrare e sensibilizzare gli studenti sul valore del Servizio Civile e sui progetti offerti dalla AUSL Toscana Sud Est

SI

Invio ai dipendenti coinvolti nei settori d'intervento dei volontari di una comunicazione personalizzata per illustrare il Servizio Civile Regionale e i contenuti del progetto  
Richiesta di pubblicazione di comunicati stampa a quotidiani con cronaca locale e TV locali, organizzando anche interviste con possibile partecipazione dei volontari in servizio

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Metodologia e strumenti utilizzati:

L'operatore di progetto coadiuvato dal coordinatore di progetto programma gli incontri con i volontari in servizio civile per le verifiche del progetto secondo le fasi di realizzazione.

Obiettivo del sistema di monitoraggio è quello di condurre una valutazione sotto due aspetti:

grado di soddisfazione dei volontari;

raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

Ciò permetterà:

nel corso dello svolgimento del progetto, interventi correttivi volti in primo luogo al buon funzionamento del sistema di servizio civile ed al contenimento sia di conflitti che di fenomeni quali l'abbandono del progetto di servizio da parte dei volontari, per evidente discrasia tra quanto dichiarato e quanto attuato.

VARIABILI ED INDICATORI UTILIZZATI PER LA MISURAZIONE DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO E DI QUELLE DI FORMAZIONE DEI VOLONTARI.

Il ritorno formativo per i volontari in servizio civile è misurabile dagli strumenti approntati nei sistemi di tutoraggio e formazione e cioè:

autovalutazione rispetto al percorso di servizio volontario civile;

valutazione del percorso di formazione;

valutazione del tutoring;

individuazione di elementi critici e/o conflittuali ;

individuazione di aspetti significativi dell'esperienza servizio volontario civile;

raggiungimento di obiettivi formativi e personali;

grado di partecipazione alle attività;

grado di condivisione degli obiettivi e delle finalità dell'organizzazione.

Gli strumenti sono: riunioni di equipe, colloqui con i volontari per richiedere le loro impressioni e valutare il livello motivazionale, verifiche nelle sedi dove viene svolto il volontariato per valutare l'adesione al progetto stesso ed eventuali discrepanze.

Questionari da somministrare almeno 2 volte nell'arco del periodo di servizio.

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

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

Tipologie	PRESENTI
Descrizione Risorse tecniche e	Personal computer Materiale d'ufficio, cancelleria Materiale cartaceo

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

Importo: 1900

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

1800 Euro costo del servizio mensa per due volontari per tutta la durata del servizio

100 Euro rimborso spese viaggi per partecipazione a eventi o iniziative organizzate dalla Regione Toscana

## 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:

Tutti i volontari frequenteranno nell'ambito della formazione specifica un corso teorico-pratico con un esame finale BLS "Basic Life Support Defibrillation" che consente il rilascio da parte della Centrale 118 dell'Azienda USL Toscana Sud Est di attestato valido ai fini del C.V (competenze certificate e riconosciute dall'ente proponente il progetto accreditato per la formazione nell'ambito delle competenze da certificare I. 120/2001 allegata) e un Corso sicurezza, igiene e salute nel lavoro L. 81/08, con rilascio di attestato.

Al termine dei 12 mesi di servizio civile l'ente rilascerà una certificazione attestante le competenze acquisite nel settore dell'accoglienza e dell'accompagnamento alla fruizione dei servizi e supporto all'integrazione sociale, il dettaglio degli argomenti trattati nella formazione generale e specifica, a firma del Rappresentante Legale dell'Ente.

### 4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

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

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale dei Giovani

5.1 Sede di realizzazione:

Siena, Centro Direzionale - Piazza Rosselli 26

5.2 Modalità di attuazione:

La formazione generale sarà effettuata da personale dipendente, o comunque collaboratori, della AUSL Toscana Sud Est, in possesso di titoli professionali adeguati al percorso formativo dei giovani

5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali  
Esercitazioni di gruppo

5.4 Contenuti della formazione:

La formazione viene realizzata in moduli:

Identità del gruppo di volontari in formazione. Questionario di ingresso (8 ore)

Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile e la nascita del Servizio civile Regionale (3 ore)

La difesa civile non armata e non violenta (3 ore)

La mediazione come strumento per la gestione dei conflitti (5 ore)

Elementi di educazione civica: la Costituzione e le Istituzioni. (2 ore)

Presentazione e organizzazione dell'Ente.(3 ore)

La comunicazione quale elemento fondamentale nei rapporti fra Istituzione e cittadino (3 ore)

Diritti e doveri del volontario: i rapporti con l'Ufficio Servizio Civile (4 ore)

I protagonisti del Servizio Civile, figure e ruoli (2 ore)

Il progetto di Servizio Civile: articolazione e contenuto (2 ore)

Corso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, conoscenza delle principali norme contenute nel D. Lgs. 81/2008. (6 ore)

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

Presidio Ospedaliero Nottola, loc. Nottola - Montepulciano (SI)

### 6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica sarà effettuata dai responsabili del progetto e sarà suddivisa in una parte teorica ed una parte pratica

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali

### 6.4 Contenuti della formazione:

Organizzazione del laboratorio Analisi secondo la norma ISO 9001:2018 (5 ore)

Processo di laboratorio (10 ore)

Attività di Segreteria (4 ore)

NC(Non conformità) valutazione del rischio (5 ore)

Utilizzo del LIS di Laboratorio (6 ore)

Utilizzo del GST Aziendale (6 ore)

Corso BLS con rilascio di attestato (6 ore)



## 7. Altri elementi della formazione

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

(Coordinatore) TESTI ROBERTO (17/05/1967)

Formazione: NO

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

7.2 Ulteriore formazione

## 8 ENTI COPROGETTANTI

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