

AVVISO DI MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

Manifestazione d'Interesse rivolta all'individuazione di Enti del Terzo Settore con i quali sottoscrivere accordo contrattuale per Attività di Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all'utenza, presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina.

L'Azienda USL Toscana Centro, di seguito denominata Azienda, rende noto che intende, con il presente Avviso, acquisire manifestazioni di interesse finalizzate all'individuazione di Enti del Terzo Settore con i quali stipulare accordo contrattuale per l'acquisizione di Attività di Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all'utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina, in esecuzione della delibera del Direttore Generale n. 1147 del 26/09/2023, immediatamente esecutiva ai sensi di legge.

La manifestazione d'interesse oggetto del presente Avviso è indetta nel rispetto dei principi di imparzialità, economicità, efficacia, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, libera concorrenza, non discriminazione e nel rispetto dei vincoli di buona amministrazione, come previsto dalla Legge 241/1990 artt. 1 e 12, dalla Legge n. 190/2012, dal D.lgs. n. 33/2013 e dal D.lgs. n. 117 del 03.07.2017 art. 56, L.R.T. 22 Luglio 2020 n. 65.

1. Oggetto e durata dell'accordo

L'Azienda intende stipulare accordi convenzionali con Enti del Terzo Settore, ai sensi del Decreto Legislativo n. 117 del 03.07.2017 e della L.R.T. n. 65 del 22.07.2020, per l'acquisizione di Attività di Accoglienza, Informazione, orientamento e Supporto all'utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina, che si riportano a titolo esemplificativo, ma non esaustivo;

Per i Presidi Ospedalieri di **Santa Maria Nuova, Piero Palagi, San Giovanni di Dio e Santa Maria Annunziata** è richiesto:

1. Accoglienza, Informazione e Orientamento dell'utenza all'ingresso del Presidio, o presso i piani e padiglioni caratterizzati da maggiore attività, integrandosi con il personale della portineria;
2. Supporto all'utenza nell'espletamento di pratiche amministrative come pagamento ticket, emissione scontrini di prenotazione, informazioni sulle modalità di prenotazione/erogazione delle prestazioni;
3. Collaborazione nella gestione delle carrozzine messe a disposizione dei pazienti con difficoltà motorie, evidenziando criticità e malfunzionamento, al personale sanitario di riferimento;
4. Supporto nelle piccole necessità quotidiane durante il ricovero.

Tali attività dovranno essere svolte dal Lunedì al Venerdì con orario 08:30 – 12:30.

Costituirà titolo preferenziale la possibilità di estensione di tali Attività in orario pomeridiano (ore 14:30-17:00) e la disponibilità ad effettuare da parte del personale che opera all'accoglienza un servizio di *SOS reparti* consistente nel supporto per disbrigo di piccole incombenze per i pazienti ricoverati (acquisto/reperimento di prodotti per l'igiene, indumenti di prima necessità, quotidiani o riviste etc.).

Per il Presidio Territoriale di **Camerata** è richiesto:

1. Accoglienza e supporto per i degenti nello svolgimento delle attività di riabilitazione e terapia occupazionale;

Tali attività dovranno essere svolte per 2 giorni a settimana dalle ore 15:00 alle 18:00.

Per la **RSD Villa Monteturli** è richiesto:

1. Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all'utenza;

Tali attività dovranno essere svolte dal Lunedì al Venerdì per 3 ore giornaliere in orario mattutino.

Ulteriori specifiche organizzative del servizio richiesto, saranno oggetto dell'accordo contrattuale che sarà stipulato con il soggetto individuato, in accordo con il Responsabile Gestionale del Servizio o altro suo delegato.

L'accordo convenzionali avrà durata dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2026 con possibilità di rinnovo per ulteriori 36 mesi, previo scambio di accordo scritto fra le parti.

Le suddette Attività saranno svolte per l'Azienda a Titolo Gratuito.

2. Soggetti ammessi alla procedura oggetto del presente avviso (requisito di ammissione)

Possono partecipare alla presente procedura gli Enti del Terzo Settore in possesso dell'iscrizione prevista dal Decreto Legislativo n. 117 del 03.07.2017, artt. 47 e 101;

Il suddetto requisito deve essere posseduto alla data di scadenza del termine stabilito per la presentazione della manifestazione di interesse, da almeno 6 mesi (art. 56 comma 1 D.lgs. n. 117/2017), e deve permanere per tutta la durata dell'accordo contrattuale con l'Azienda. Nelle more dell'operatività del registro unico nazionale del Terzo settore varrà l'iscrizione nei registri speciali delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale esistenti (artt. 54 e 101).

3. Requisiti per la stipula degli accordi convenzionali

Per la stipula degli accordi convenzionali oggetto del presente Avviso, gli enti del Terzo Settore dovranno:

- a) garantire l'erogazione delle prestazioni a cura di personale adeguatamente formato;
- b) garantire la copertura del servizio come specificato al paragrafo 1 del presente avviso;
- c) effettuare il servizio in accordo con Responsabile Gestionale del servizio, Direttore Sanitario del Presidio interessato o suo delegato;
- d) garantire il possesso di idonea polizza assicurativa a copertura dei rischi inerenti l'attività svolta per conto dell'Azienda con mezzi, strumenti e personale propri, nonché polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi, esonerando l'Azienda USL Toscana Centro da qualsiasi responsabilità per danni che dovessero verificarsi nell'espletamento dell'attività oggetto del presente Avviso.

4. Modalità di presentazione della domanda

I soggetti interessati possono manifestare l'interesse a partecipare alla procedura oggetto del presente avviso, **pena esclusione**, entro il seguente termine:

Data:

17	10	2023
----	----	------

 Ora

23	59
----	----

Il presente Avviso è reperibile sul sito web dell'Azienda USL Toscana Centro all'indirizzo: www.uslcentro.toscana.it nella sezione Bandi – Concorsi - Avvisi, e devono essere inoltrate, pena esclusione, a mezzo posta certificata PEC all'indirizzo: affarigenerali.uslcentro@postacert.toscana.it ;

Nell'oggetto della mail dovrà essere riportata la dicitura “Manifestazione d'Interesse rivolta all'individuazione di Enti del Terzo Settore con i quali stipulare accordo contrattuale per l'acquisizione di Attività di Accoglienza, Informazione, orientamento e Supporto nell'Utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina”

La validità della mail è subordinata all'utilizzo da parte degli interessati di una casella di posta elettronica certificata istituzionale.

Si chiede di inviare la domanda in formato pdf, inserendo tutta la documentazione in un unico documento.

Il recapito tempestivo delle domande rimane ad esclusivo rischio dei mittenti, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Azienda ove, per qualsiasi motivo, gli stessi non dovessero giungere a destinazione in tempo utile.

Il termine fissato per la presentazione della domanda è perentorio. Non è ammessa la presentazione di documenti oltre la scadenza del termine per la presentazione delle domande.

Il legale rappresentante della Struttura, o un procuratore (in tal caso dovrà essere allegata anche copia conforme all'originale della relativa procura), dovrà apporre la firma in calce alla istanza a **pena di esclusione**. L'autentica della firma si effettua mediante presentazione, in allegato alla domanda, di copia fotostatica di valido documento di identità del sottoscrittore.

5. Documentazione richiesta

Le domande in carta libera dovranno contenere, a pena di esclusione dalla procedura di manifestazione d'interesse, i seguenti documenti:

- domanda di partecipazione alla manifestazione d'interesse redatta secondo il modello (Allegato 1) parte integrante e sostanziale del presente Avviso, debitamente sottoscritta;
- copia di documento di riconoscimento in corso di validità del legale rappresentante;

Nella domanda di partecipazione gli interessati devono indicare in autocertificazione, ai sensi dell'art. 15 della L.183/2011:

- gli estremi dell'iscrizione prevista dal Decreto Legislativo n. 117 del 03.07.2017, artt. 56, 47 e 101 ;
- elenco del personale dedicato al Servizio presso la Struttura;
- presentazione di una relazione relativa l'esperienza e l'organizzazione dell' Ente nell'ambito dell' attività da svolgere, le modalità ed eventuali servizi aggiuntivi, di cui al presente Avviso;

Devono, inoltre, impegnarsi:

- a) a garantire le prestazioni di cui al presente Avviso, paragrafo 1;
- b) ad assicurare la capacità produttiva ed organizzativa per rispondere alla necessità dell'Azienda;
- c) ad accettare che il servizio di cui all'Avviso è svolto a titolo gratuito;
- d) a stipulare, prima della sottoscrizione dell'accordo contrattuale, una polizza assicurativa a copertura dei rischi inerenti l'attività svolta per conto dell'Azienda con mezzi, strumenti e personale propri della struttura, nonché una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi;
- e) a garantire che il personale che effettuerà le prestazioni oggetto del presente Avviso non si trovi in situazioni di incompatibilità rispetto alla L. 412/91, 662/96 e all' articolo 53 D.lgs. 165/2001;
- f) a garantire una stretta collaborazione con le strutture organizzative dell'Azienda USL Toscana Centro, interessate dal servizio oggetto dell'Avviso;

Infine, devono dichiarare:

- di aver preso visione di tutte le disposizioni del presente Avviso e di impegnarsi a presentare, all'atto di sottoscrizione dell'accordo, eventuale ulteriore documentazione richiesta dall'Azienda, ove necessario;
- di essere consapevole che il presente Avviso di Manifestazione di Interesse non costituisce necessariamente impegno per l'Azienda di instaurare futuri accordi convenzionali.

La domanda, sottoscritta dal legale rappresentante della Struttura, o procuratore, con allegata la copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità, deve riportare la seguente dicitura, datata e firmata:

"Il sottoscritto (cognome e nome) legale rappresentante/procuratore della struttura....., ai sensi di quanto previsto dagli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 come modificato dalla L. 183/2011, consapevole delle conseguenze derivanti in caso di rilascio di dichiarazioni false, dichiara sotto la propria responsabilità che tutte le eventuali fotocopie allegata alla domanda di partecipazione all'avviso sono conformi all'originale in suo possesso e che ogni dichiarazione resa risponde a verità".

Fermo restando quanto previsto dall'art. 76 del citato D.P.R. 445/2000 circa le sanzioni penali previste per le dichiarazioni false, qualora emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, la Struttura verrà ritenuta non idonea.

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare controlli sul possesso dei requisiti autocertificati.

L'Azienda si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la facoltà di modificare, sospendere o revocare il presente Avviso, qualora ricorrano motivi di pubblico interesse o disposizioni di legge, senza che in capo alla stessa sorga alcun obbligo specifico in ordine alla prosecuzione dell'attività negoziale.

Per quanto non previsto dal presente Avviso, si rimanda a quanto stabilito dalle disposizioni di legge e regolamenti in vigore in materia.

6. Valutazione delle domande

Le domande presentate saranno valutate da apposita Commissione composta da 3 Componenti Aziendali, secondo i criteri di seguito specificati:

<i>Esperienza dell' Ente del Terzo Settore nel campo dell'Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all'utenza</i>	Punti da 0 a 5
<i>Relazione dell' Ente relativamente alla natura dell'Attività da svolgere, alle modalità ed eventuali Servizi Aggiuntivi</i>	Punti da 0 a 5

- ***Per un totale punteggio complessivo massimo di 10 punti.***

7. Graduatoria

Sulla base della valutazione effettuata, secondo i criteri sopra indicati, verrà redatta apposita graduatoria.

Nel caso due soggetti ricevano lo stesso punteggio, l'Attività di cui al paragrafo 1 al presente Avviso sarà suddivisa equamente.

La graduatoria, approvata con delibera del Direttore Generale, sarà pubblicata sul sito web dell'Azienda USL Toscana Centro all'indirizzo: www.uslcentro.toscana.it nella sezione Bandi-Concorsi- Avvisi.

8. Trattamento dati personali

I dati personali forniti dagli interessati saranno raccolti presso le strutture organizzative dell'Azienda U.S.L. Toscana Centro per le finalità dell'Avviso e trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. n. 196/2003.

La comunicazione dei dati ad altri soggetti pubblici e ai privati verrà effettuata in esecuzione di obblighi di legge, di regolamento e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali ai sensi di quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 196/2003 e dalle ulteriori disposizioni integrative e .dal Regolamento EU 2016/679.

9. Pubblicità

Il presente Avviso sarà pubblicato per 15 giorni consecutivi sul sito web dell'Azienda USL Toscana Centro al seguente indirizzo: www.uslcentro.toscana.it nella sezione Bandi – Concorsi- Avvisi.

10. Informazioni

Per eventuali chiarimenti ed informazioni gli aspiranti potranno rivolgersi a simona.bassoni@uslcentro.toscana.it

Firenze, 02/10/2023

Il Direttore Generale
(facente funzione)
Dr. Emanuele Gori

Al’Azienda U.S.L. Toscana Centro
S.O.S. Convenzioni e Rapporti con Erogatori Esterni
P.zza S. Maria Nuova n. 1
50122 FIRENZE

Manifestazione d’Interesse rivolta all’individuazione di Enti del Terzo Settore con i quali sottoscrivere accordo contrattuale per Attività di Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all’Utenza, presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina

Domanda partecipazione

Il/la sottoscritto/a _____ legale rappresentante di _____, presa visione dell’Avviso di Manifestazione di Interesse emesso da codesta Azienda con delibera del Direttore Generale n. 1147 del 26/09/2023 per l’individuazione di soggetti del Terzo Settore, con i quali sottoscrivere accordi convenzionali per l’acquisizione di Attività di Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all’Utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina;

MANIFESTA L’INTERESSE

a partecipare all’Avviso emesso dall’Azienda USL Toscana Centro per l’individuazione di soggetti del Terzo Settore, con i quali sottoscrivere accordi convenzionali per l’acquisizione di Attività di Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all’utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina.

D I C H I A R A

sotto la propria personale responsabilità ai sensi degli artt. 46 e 47 DPR 445/2000, come modificati dalla L. 183/2011:

- a) Di essere il legale rappresentante di _____;
Partita IVA _____;
con sede legale in _____ Via _____ n. _____;
Tel. _____ Fax _____;
Indirizzo di Posta Certificata _____
- b) di essere in possesso dei requisiti di cui ai paragrafi 2 e 3 dell’Avviso in questione.

Si impegna a comunicare tempestivamente eventuali variazioni di indirizzo, sollevando l’Amministrazione da responsabilità in caso di mancata o tardiva comunicazione del cambiamento del domicilio indicato nella domanda.

DICHIARA inoltre:

- a. che l'Associazione _____ è in possesso dell'iscrizione a _____ n. _____ del _____;
- b. che l'Associazione/Cooperativa/etc. _____ erogherà le prestazioni di cui all'Avviso relative all'acquisizione di Attività di Accoglienza, Informazione, orientamento e Supporto nell'Utenza presso i Presidi Ospedalieri – Territoriali della zona Fiorentina.
- c. di assicurare la capacità produttiva ed organizzativa per rispondere alla necessità dell'Azienda;
- d. che il personale impegnato nelle attività oggetto dell'Avviso non si trova in situazioni di incompatibilità rispetto alla L. n.412/91 e alla L. n. 662/96;
- e. di essere in possesso di polizza assicurativa a copertura dei rischi inerenti l'attività svolta per conto dell'Azienda con mezzi, strumenti e personale propri, nonché polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi, o in alternativa di impegnarsi a stipulare la suddetta polizza prima della sottoscrizione dell'accordo contrattuale (per la quale è previsto da parte dell'Azienda un rimborso fino ad un massimo di €1.500=);
- f. di aver preso visione di tutte le disposizioni dell'Avviso e d'impegnarsi a presentare, all'atto di sottoscrizione dell'accordo, eventuale ulteriore documentazione richiesta dall'Azienda U.S.L. Toscana Centro, ove necessario;
- g. l'assenza di condanne penali o misure di prevenzione o sicurezza per reati contro il patrimonio, la Pubblica Amministrazione, o per reati di tipo mafioso sulla base della normativa vigente;
- h. a garantire che il personale che effettuerà le prestazioni oggetto del presente Avviso non si trovi in situazioni di incompatibilità rispetto alla L. 412/91, 662/96 e all' articolo 53 D.lgs. 165/2001;
- i. di prendere atto che, a seguito del controllo effettuato dall'Azienda U.S.L. Toscana Centro su quanto dichiarato rispetto al precedente punto, in caso di non veridicità il contratto sottoscritto è soggetto a risoluzione;
- j. di essere consapevole che l'Avviso di Manifestazione di Interesse emesso dall'Azienda USL Toscana Centro non costituisce necessariamente impegno per quest'ultima per l'instaurazione di futuri accordi convenzionali.

Il sottoscritto, consapevole delle conseguenze derivanti in caso di rilascio di dichiarazioni false, dichiara sotto la propria responsabilità che ogni dichiarazione resa risponde a verità. A tal fine allega copia di valido documento di identità ai sensi degli artt. 38,45 e 46 del D.P.R. 445/2000 e s.m.i.

Data _____

Firma _____(1)

Nota 1 : la firma in calce alla domanda non deve essere autenticata

Accoglienza, informazione, orientamento e supporto all'utenza

Ospedale Santa Maria Nuova

L'ospedale Santa Maria Nuova di Firenze ha da molti anni un'associazione di volontariato che opera all'interno dell'ospedale per attività di accoglienza e supporto all'utenza. Nel corso degli anni, l'associazione in questione, ha effettuato anche attività all'interno dei reparti integrandosi con il personale operante al fine di supportare il paziente ricoverato.

L'emergenza pandemica ha comportato la cessazione di questa attività che è ripresa quest'anno per qualche settimana prima della pausa estiva, essendo ancora vigente la convenzione.

L'esperienza delle settimane di ripresa dell'attività ci hanno confermato la necessità di avvalersi del supporto di volontari che si integrino con il personale operante.

Tale necessità deriva anche dalla specificità del Presidio Ospedaliero che, oltre alle attività legate all'assistenza, ospita la Direzione aziendale e un percorso museale. Ciò comporta quindi una consistente presenza di persone all'interno del complesso di SMN.

Si propone pertanto di potersi avvalere di una collaborazione a titolo gratuito di volontari con formazione specifica rivolta all'utenza (capacità relazionale, empatia, superamento di barriera linguistica con conoscenza anche elementare di lingue straniere) per i quali l'Azienda USL TC si impegna a svolgere attività di informazione e formazione ad hoc, per le attività sotto elencate:

- Accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza all'ingresso del presidio ospedaliero integrandosi con il personale della portineria
- Supporto all'utenza nell'espletamento di pratiche amministrative (pagamento ticket etc), emissione scontrini di prenotazione etc.
- Collaborazione nella gestione delle carrozzine messe a disposizione dei pazienti con difficoltà motorie, evidenziando criticità per carenza dei presidi, malfunzionamento etc., al personale sanitario di riferimento
- Evidenziazione di problematiche di decoro e igiene per aree comuni allertando le ditte che si occupano di sanificazione e il personale sanitario addetto al coordinamento della sanificazione stessa

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte dal lunedì al venerdì con orario 8,30-12,30.

Costituirà titolo preferenziale:

a) la possibilità di estensione di tale attività in orario pomeridiano (ore 14,30-17) e la disponibilità ad effettuare da parte del personale che opera all'accoglienza sia in orario mattutino che pomeridiano un servizio di *SOS reparti* consistente nel supporto per il disbrigo di piccole incombenze per i pazienti ricoverati (acquisto/reperimento di prodotti per l'igiene, indumenti di prima necessità, quotidiani o riviste etc.).

b) la disponibilità per ulteriori ambiti di intervento quali:

- interventi di socializzazione a supporto del personale operante per i pazienti del reparto SPDC

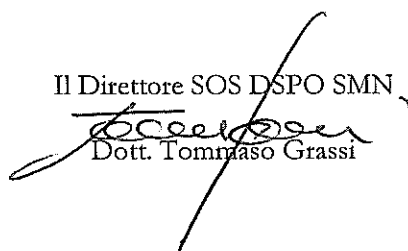
- interventi di accoglienza rivolti ai familiari e ai pazienti in attesa presso il DEA con integrazione con il personale sanitario operante

- interventi al letto dei pazienti ricoverati in stato di fragilità per compagnia, socializzazione. Tale intervento è a supporto del personale operante nel reparto

La durata del rapporto di collaborazione viene fissata in 60 mesi prorogabili in caso di parere positivo e disponibilità dell'Associazione

Semestralmente l'Associazione si impegna a fornire un report sull'attività svolta segnalando eventuali criticità.

Il Direttore SOS DSPO SMN



Dott. Tommaso Grassi

CB/cb

Accoglienza, informazione, orientamento e supporto all'utenza

Ospedale Piero Palagi

Nell'Ospedale Piero Palagi di Firenze, da molti anni, è presente un'associazione di volontariato che si occupa dell'accoglienza e di supporto all'utenza.

La ripresa e l'incremento di tutte le attività ambulatoriali del Presidio ci confermano la necessità di avvalerci del supporto di volontari che si integrino con il personale operante.

Si propone pertanto di potersi avvalere di una collaborazione, a titolo gratuito, di volontari con formazione specifica rivolta all'utenza (capacità relazionale, empatia, superamento di barriera linguistica con conoscenza anche elementare di lingue straniere) per i quali l'Azienda USL TC si impegna a svolgere attività di informazione e formazione ad hoc, per le attività sotto elencate:

- Accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza all'ingresso del presidio ospedaliero, o presso i piani e padiglioni caratterizzati da maggiore attività, integrandosi con il personale della portineria;
- Supporto all'utenza nell'espletamento di pratiche amministrative (pagamento ticket etc), emissione scontrini di prenotazione etc.;
- Collaborazione nella gestione delle carrozzine messe a disposizione dei pazienti con difficoltà motorie, evidenziando criticità per carenza dei presidi, malfunzionamento etc., al personale sanitario di riferimento.

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte dal lunedì al venerdì con orario 8,30-12,30.

Costituirà titolo preferenziale la possibilità di estensione di tale attività in orario pomeridiano (ore 14,30-17).

La durata del rapporto di collaborazione viene fissata in 36 mesi prorogabili in caso di parere positivo e disponibilità dell'Associazione per un massimo di ulteriori 24 mesi.

Semestralmente l'Associazione si impegna a fornire un report sull'attività svolta segnalando eventuali criticità.

Il Direttore SOS DSPO Palagi
Dott. Simone Naldini

PROGETTO “ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO RICOVERATI ED UTENTI”

OGGETTO: PROGETTO PER ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E SUPPORTO PAZIENTI RICOVERATI ED UTENTI NELL' AREA OUTPATIENTS

L'attività relativa al progetto consisterebbe nel fornire agli utenti e pazienti, integrandosi con le risorse interne (personale sanitario, front-office e servizi ambulatoriali), il supporto e le informazioni necessarie per l'orientamento nei percorsi, per la fruizione delle prestazioni sanitarie e amministrative all'interno del presidio.

Il contributo dei volontari con formazione specifica, integrati con il personale ospedaliero, potrà permettere agli utenti di ricevere accoglienza e informazioni in modo più dettagliato, personalizzato e umanizzato nonché supporto nell'espletamento delle formalità burocratiche richieste per l'accesso ai servizi sanitari.

Per i pazienti ricoverati i volontari potrebbero fornire le informazioni necessarie per facilitare il loro adattamento in un sistema sconosciuto, il rispetto e la valorizzazione delle diversità culturali, rassicurare e supportare nelle piccole necessità quotidiane durante il ricovero.

Nell'area outpatients, il contributo delle associazioni permetterà di ricevere il cittadino ponendosi in ascolto attivo, rilevare rapidamente i suoi reali bisogni ed identificare le sue esigenze, garantire una corretta e mirata informazione e orientamento nell'accesso all'Area dei servizi, dare informazioni sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del sito Web aziendale dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate, aiutare nell'informazione sulle nuove modalità di accesso ai servizi e prenotazioni ambulatoriali.

Le aree di interesse per il fabbisogno sono le seguenti:

Sala d'attesa poliambulatorio Leonardo da Vinci

Sala d'attesa Endoscopia/Padiglione Vespucci

Sala d'attesa Radiologia

Ingresso principale Ospedale

Reparti di Area Medica- Chirurgica- D'Urgenza

MOTIVAZIONE: Migliorare il percorso di accoglienza degli utenti e ricoverati contribuendo ad ottimizzare la qualità dell'assistenza e al rispetto del diritto alla salute e alla completa corretta informazione.

OBIETTIVI specifici:

- accoglienza/orientamento dell'utente all'interno dei servizi outpatient
- accompagnamento degli utenti “fragili” verso i servizi di cui hanno bisogno
- supporto nella risoluzione di piccoli problemi che l'utente incontra all'interno della struttura
- informazioni sulle modalità di prenotazione/erogazione delle prestazioni

- informazioni e supporto sulle modalità di pagamento delle prestazioni
- supporto nelle piccole necessità quotidiane durante il ricovero.

Semestralmente l'Associazione si impegna a fornire un report sull'attività svolta segnalando eventuali criticità.


ORARIO: Le attività descritte negli obiettivi di cui sopra dovranno essere svolte dal Lunedì al Venerdì principalmente in orario mattutino con la possibilità di estensione in orario pomeridiano da concordare.

DURATA: 36 mesi prorogabili , in caso di parere positivo e disponibilità dell'Associazione, per un massimo di ulteriori 24 mesi.

COPERTURA DI SPESA: Le Associazioni di volontariato si integreranno con le risorse ospedaliere a titolo gratuito.

Il Direttore

DSPO Firenze I
Azienda USL Toscana Centro
X Dott. Simone Naldini


AZIENDA USL TOSCANA CENTRO
S.O.S. Direzione Sanitaria
P.O. San Giovanni di Dio - Firenze
Dirigente Medico
Dott.ssa Giliberti Cristina

Progetto di integrazione di attività di volontariato presso il P.O. Santa Maria Annunziata

progettualità anno 2023.

I pazienti che accedono in ospedale e che eventualmente vi vengono ricoverati presentano bisogni che spesso non sono solo di tipo sanitario. Si ritiene pertanto utile un servizio di accoglienza, costituito da personale adeguatamente formato che, in stretto raccordo con il personale di AUSL Toscana Centro, possa offrire al paziente ed ai suoi familiari informazioni chiare ed esaustive tali da consentire il corretto orientamento all' interno dell'ospedale.

In secondo luogo, costituisce un valore aggiunto, la possibilità di avere a disposizione persone in grado di offrire agli utenti ascolto e comprensione alleviando il senso di solitudine e impotenza che frequentemente può accompagnare la malattia, in particolar modo in caso di pazienti anziani, fragili e soli.

Le attività sanitarie effettuate all' interno del PO Santa Maria Annunziata sono numerose e spesso molto articolate. All' interno del PO sono presenti: un DEA, una rianimazione ed UTIC, 4 reparti di degenza di area medica, 2 reparti di degenza chirurgica (chirurgia di urgenza e di elezione), un reparto di ostetricia e ginecologia, un reparto di pediatria, un reparto di malattie infettive, e numerosi servizi effettuati in regime ambulatoriale (es. cardiologia, neurologia, diabetologia) e di Day-hospital (es. oncologia, malattie infettive). E' presente anche un servizio di DH multidisciplinare- Day Service ed una Melanoma Unit. Il Day Service è sviluppato come modalità assistenziale per problemi complessi per i quali non è appropriato ricoverare il paziente e che prevede l'attivazione di percorsi diagnostico-terapeutici rapidi. Tale percorso è utile anche per pazienti che una volta dimessi dovranno essere monitorati clinicamente o per completarne i percorsi diagnostico terapeutici con alta intensità ambulatoriale. In quest' ottica l'integrazione fra specialisti e territorio è il punto centrale per una pianificazione del percorso individuale del paziente.

Le specialistiche chirurgiche presenti nel presidio sono: chirurgia generale, ortopedia, ginecologia, senologia, urologia, chirurgia plastica con i relativi ambulatori. Sono presenti anche servizi di dialisi, radiologia, endoscopia digestiva, broncologia, SPDC, servizio farmaceutico. Sono attivi ambulatori infermieristici.

Presso il presidio ospedaliero è attivo un A.I.U.T.O. (Assistenza, Informazione, Urgenze nel Trattamento Oncologico) Point. Opera nell'ambito delle attività di accoglienza del C.O.R.D. ed esprime una forte integrazione fra assistenza socio-sanitaria e supporto amministrativo.

E' presente anche una Piastra dei Servizi (CUP).

In questi ambiti si richiede un supporto come attività di volontariato per:

- ✓ un'attività integrativa di servizi di orientamento e accesso ai setting/servizi (sopra elencati), accoglienza, aiuto nelle pratiche amministrative di accettazione e nell'uso dei totem.
- ✓ Un servizio di ascolto e supporto per le piccole azioni, a sostegno della persona in Ospedale.
- ✓ Si aggiunge la necessità di un sostegno di accoglienza e orientamento per nuove progettualità previste.

Si richiede pertanto che le attività sopra elencate possano essere condivise con personale volontario, appositamente formato, che possa operare con turni e fasce orarie compatibili con il servizio di accoglienza all'utenza e in sintonia con le attività dei setting di degenza.

Bagno a Ripoli, 14.9.2023

Direzione Sanitaria P.O. Santa Maria Annunziata



Accoglienza, supporto al personale sanitario per la gestione dei pazienti in terapia occupazionale, presso degenza Cure Intermedie/Camerata

Dal 10 gennaio u.s. all'interno del Presidio di Camerata sono attivi 12 p.l. di Cure Intermedie per il ricovero di pazienti post-acuti dimessi dagli Ospedali.

Nel corso di questi mesi l'associazione di volontariato che ha svolto attività presso questo Presidio si è fatta carico, all'interno del reparto, di supportare il personale sanitario nella gestione di alcune attività per gli ospiti degenti.

In particolare gli operatori volontari sono stati impegnati in attività di accoglienza, supporto per i degenti nello svolgimento delle attività di riabilitazione e terapia occupazionale.

Tale attività dovrà, pertanto, essere ripresa, mantenuta e implementata.

Il Responsabile di Presidio

Dott.ssa Daniela Mazzotta

Progetto: “Accoglienza, Informazione, Orientamento e Supporto all’utenza”

La RSD Monteturli posta a San Felice a Ema è una struttura ex articolo 26 che ospita in regime residenziale 40 ospiti, tutti con gravissima disabilità psicofisica.

Si Propone di potersi avvalere di una collaborazione , a titolo gratuito, di volontari con una presenza per tre ore al giorno, preferibilmente al mattino (orario in cui i pazienti svolgono anche attività ricreative all'esterno quando possibile, o all'interno della struttura) perché tale orario coincide con la maggiore presenza di familiari che possono aver bisogno di un supporto. Tale attività sarebbe svolta in concerto con l' educatore presente in struttura e all'occorrenza anche con la psicologa.

Il Volontario che fornirà il supporto, sarà costantemente in contatto con il personale sanitario e la DSPO per ogni necessità e per decidere insieme le attività da svolgere.

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte dal Lunedì al Venerdì per 3 ore al giorno in orario mattutino.

Dr.ssa Elisabetta Cocchi
Presidio San Felice a Ema Oblate