



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO PROGETTO:

COSTRUIAMO UN PONTE: L'AGENZIA DI CONTINUITA' OSPEDALE TERRITORIO

SETTORE e Area di Intervento:

A08 - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

OBIETTIVO GENERALE

Il presente progetto ha come obiettivo quello di contribuire al miglioramento della qualità delle risposte offerte dai servizi socio-sanitari aziendali e alla tempestività nell'attivazione della rete per i cittadini in dimissione ospedaliera ma con necessità di continuità di cura a livello territoriale. Il progetto, condividendo le indicazioni delle norme istitutive del Servizio Civile Volontario, si propone di realizzare compiutamente i diritti di cittadinanza sociale e di contribuire alla formazione civica, culturale e professionale dei giovani in servizio.

OBIETTIVI SPECIFICI del progetto

Considerando che il target del progetto è caratterizzato da persone adulte/anziani con patologie croniche invalidanti, l'intervento sarà orientato prioritariamente sul piano sociale/relazionale mediante azioni che incidono sulla qualità di vita degli stessi.

Gli obiettivi specifici del progetto sono:

- 1) agevolare l'accesso e l'accoglienza di cittadini in dimissione ospedaliera o segnalati dai servizi sociali che necessitano di un percorso di cura ad alta integrazione socio-sanitaria;
- 2) supportare gli operatori Acot nella rilevazione dei bisogni assistenziali dei cittadini presi in carico;
- 3) supportare l'attività di monitoraggio delle prestazioni Acot;
- 4) promuovere e svolgere attività informative ai pazienti e loro caregivers.

OBIETTIVI SPECIFICI rivolti ai giovani del SCN

- promuovere la cultura della solidarietà;
- fare esperienza di cittadinanza attiva;
- opportunità di formazione civica, culturale e di orientamento professionale;
- favorire nei volontari il processo di socializzazione al lavoro, sviluppando competenze e stimolando attività spendibili nella fase di inserimento nel mondo del lavoro;
- promuovere e diffondere conoscenze sul sistema dei servizi ospedalieri e socio-sanitari territoriali.

CRITERI DI SELEZIONE:

Fermo restando i criteri previsti dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile i volontari saranno selezionati mediante un test della personalità e un colloquio motivazionale da effettuare con il responsabile aziendale del servizio civile, un selettore e l'OLP del progetto .

Verranno utilizzati strumenti testici volti ad evidenziare le caratteristiche di personalità compatibili

con le attività da svolgere durante il Servizio Civile nell'ambito dei vari progetti.
 I test saranno somministrati ed elaborati dalla Unità Operativa di Psicologia Benessere Organizzativo dell'Azienda Usl Toscana Nord Ovest.
 Il colloquio sarà effettuato dopo l'elaborazione dei test.
 Ai fini della redazione della graduatoria il candidato deve aver effettuato entrambe le prove.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

Posti disponibili: 8

Sedi di svolgimento:

SEDE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOLONTARI PER SEDE
Cittadella della Salute Campo di Marte	Lucca	Via dell'Ospedale 2	1
Centro Direzionale	Carrara	Via Don Minzoni 3	1
Casa della salute Tabarracci di Viareggio	Viareggio	Via Antonio Fratti 530	1
Presidio Ospedaliero di Volterra -Assistenza Sociale territoriale	Volterra	Borgo S. Lazzero,5	1
Zona distretto Valdera - Assistenza sociale territoriale	Pontedera	Via Fantozzi 14	1
Ospedale di Castelnuovo Garfagnana	Castelnuovo Garfagnana	Via dell'Ospedale 3	1
Ospedale civico/Distretto	Fivizzano	Salita S.Francesco 1	1
Presidio Ospedaliero Portoferraio	Portoferraio	Largo Torchiana,1	1

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Il volontario in SCN andrà a svolgere, all'interno del progetto, le seguenti attività:

- Attività di front-office, informazioni telefoniche e monitoraggio telefonico;
- Accoglienza dei cittadini con la supervisione degli operatori;
- Supporto all'equipe nell'attività quotidiana attraverso la comunicazione ai cittadini delle informazioni fondamentali per l'accesso agli sportelli informativi dei servizi sociali territoriali e dei servizi sanitari e socio-sanitari presenti nella zona distretto;
- Tenuta della documentazione e della reportistica predisposta;
- Collaborazione e supporto nella rilevazione e gestione dei dati anche dal punto di vista informatico;
- Partecipazione alla stesura dei progetti individualizzati da parte dell'equipe ACOT
- Partecipazione alle riunioni di programmazione e di verifica delle attività del servizio;
- Redazione di un diario dove il volontario annoterà i punti di forza e di debolezza della propria esperienza da socializzare con l'Olp di riferimento.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Requisiti previsti dalla legge 64/2001

Requisiti specifici previsti dal progetto:

- Conoscenza lingua italiana parlata e scritta.
- Conoscenza lingue straniere.
- Conoscenza tecniche informatiche di base.
- Attitudine al lavoro di gruppo e predisposizione all'innovazione organizzativa.
- Predisposizione all'ascolto e alla relazione di aiuto.
- Disponibilità agli spostamenti temporanei di sede.

Costituiranno titolo di preferenza:

Iscrizione al corso di Laurea triennale in Scienze del Servizio Sociale e/o altro corso di studi universitario attinente alle attività previste dal progetto.

- Esperienze lavorative attinenti al progetto
- Qualifiche professionali attinenti al progetto

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti con solo vitto: 0

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Ore di servizio settimanali dei volontari: 30

Giorni a settimana n. 5.

Particolari obblighi del volontario durante il Servizio Civile:

- Sottoscrizione presa visione progetto.
- Obbligo a esporre il cartellino identificativo.
- Corretta tenuta della cartellina personale.
- Sottoscrizione e rispetto della legge sulla privacy.
- Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.
- Disponibilità alla flessibilità oraria : l'orario sarà definito in base alle attività in programma e potrà essere diverso dal normale orario di ufficio, per cui in alcuni momenti, il volontario potrà svolgere la propria attività anche in orario anche preserale e serale.
- Disponibilità alla flessibilità dei giorni presenza: in alcuni momenti, sarà necessario che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi
- Disponibilità alla guida di automezzi aziendali e agli spostamenti esterni, nell'ambito delle attività previste.
- Disponibilità a svolgere l'attività presso altri presidi socio sanitari individuati per la realizzazione del progetto.
- Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.
- Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e festivi.
- Disponibilità alla partecipazione a corsi di formazione organizzati dalla UNSC, dalla Regione Toscana, dall'Ente USL Toscana Nord Ovest e da altri provider accreditati.
- Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.
- Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.

E' altresì obbligo del volontario:

- partecipare ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana denominato "GIOVANI SI" secondo

l'impegno assunto dall'Azienda UsI Toscana Nord Ovest in modo unilaterale;

- partecipare alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana secondo l'impegno assunto in modo unilaterale dall'Azienda UsI Toscana Nord Ovest.

CARATTERISTICHE E CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Azienda USL Toscana Nord Ovest ha seguito il percorso di accreditamento dei provider ECM (Educazione Continua in Medicina) e ne ha conseguito la piena titolarità divenendo Provider Accreditato del Sistema Sanitario Regionale Toscano. L'accREDITamento dei provider è il riconoscimento pubblico di un soggetto attivo nel campo della formazione continua in sanità che, sulla base di un sistema di requisiti minimi che riguardano anche il piano formativo proposto e di procedure concordate a livello nazionale, lo abilita a realizzare attività didattiche per l'ECM (Educazione Continua in Medicina) e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti validi su tutto il territorio nazionale.

Valutato che un'adeguata formazione si fonda su differenti tipologie di interventi formativi, quindi non solo su corsi di tipo accademico, ma anche sulla partecipazione a processi formativi durante l'attività lavorativa, i giovani del servizio Civile saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni e in quelli verso i quali il Volontario mostra interesse.

Per ciascun corso portato a termine dal giovane del Servizio Civile l'Azienda, mediante apposite procedure del sistema toscano di accreditamento rilascia un attestato di partecipazione riportante il numero dei crediti ECM conseguiti.

Tali crediti sono quindi da considerare quali titoli certificati e riconosciuti da enti terzi, in quanto l'Azienda li rilascia a nome del Sistema Sanitario Regionale Toscano nella sua qualità di Provider Accreditato, ed hanno validità nazionale in quanto riconosciuti nel sistema ECM.

Ogni evento accreditato ECM è presente in una **banca dati on-line dell'offerta formativa** che ne riporta ogni dettaglio, compresi i crediti formativi associati che successivamente sono registrati nel curriculum formativo personale degli operatori sanitari che vi partecipano.

L'Azienda solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD).

A titolo puramente esemplificativo alcuni dei corsi ECM attualmente frequentabili dai volontari del servizio civile sono:

- Corso Anticorruzione e trasparenza – FAD (4 ECM)
- La movimentazione manuale dei pazienti e dei carichi – FAD (8 ECM)
- Attrezzature munite di Videoterminali “Formazione ai sensi dell'Art. 177 del Dlg. 81/2008 s.m.i. – FAD (5 ECM)
- Corso primo soccorso nei luoghi di lavoro – FAD (8 ECM)
- Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 – FAD (4 ECM)

I Volontari del Servizio Civile saranno indirizzati, inoltre, alla partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati dalla Regione Toscana e da ogni altro Ente Provider Accreditato in grado di rilasciare crediti formativi.

L'Azienda USL ha rapporti di collaborazione per lo svolgimento dei tirocini professionalizzanti con vari Atenei, Scuole ed Istituti a vario titolo reperibili sul sito della USL Toscana Nord Ovest (www.uslnordovest.toscana.it). Su richiesta dell'interessato, l'Ufficio Servizio Civile rilascia al volontario una attestazione di dichiarazione di svolgimento del servizio civile che il giovane potrà utilizzare ai fini del riconoscimento del servizio svolto.

L'intero percorso formativo ha il fine di far acquisire ai partecipanti una capacità relazionale adeguata e positiva rispetto al tipo di utenza coinvolta dal servizio, oltre a concrete capacità di agire ed a conoscenze psico-sociali ed educativo-relazionali nell'ambito socio-sanitario e di contatto con l'utenza fruitrice dei servizi. L'Azienda UsI Toscana Nord Ovest rilascia - su richiesta

dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge - ulteriore attestazione valida ai fini del curriculum con il riconoscimento del percorso di formazione svolta e attestazione degli eventuali credit ECM maturati. Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo.

In particolare il volontario avrà avuto modo di prendere pratica con tecniche di animazione, e formazione dei ragazzi adolescenti, utilizzando il metodo delle *life skills*.

I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda Usl Toscana Nord Ovest per gli argomenti di interesse.

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra "lavoro guidato" e "formazione" sulle aree tematiche del progetto.

Le competenze che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono:

Competenze di base

Insieme di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, all'occupabilità e allo sviluppo professionale quali:

- la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica);
- la conoscenza e l'utilizzo dei principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;
- la conoscenza della struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...);
- il controllo della propria emotività rispetto alle varie situazioni che l'utente presenta, soprattutto in materia di sofferenza.

Competenze trasversali

Insieme di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci:

- acquisizione di conoscenze di base sull'accoglienza, informazione, comunicazione;
- capacità di diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con gli utenti;
- capacità di affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, adottando le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento;
- capacità di adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia;
- capacità di costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'ente;
- capacità di lavorare in team per produrre risultati collettivi;
- capacità di collaborare con i professionisti coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.

Competenze tecnico – professionali

Insieme di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale quali:

- competenze nell'analisi dei bisogni e delle problematiche degli utenti;
- capacità di coordinare e gestire attività di animazione socio-educativa per gli utenti;
- conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui si interagisce;
- conoscenze metodologiche dell'azione educativa orientata alla relazione di aiuto;

- acquisizione di competenze nella gestione delle agende di appuntamenti;
- conoscenze di carattere normativo, relative al campo dei servizi sanitari e dei servizi sociali;
- capacità di assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi;
- capacità di collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi;
- capacità di adeguarsi al contesto utilizzando linguaggio e atteggiamenti adeguati;
- rispetto delle regole e degli orari;
- capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica ammonta a 72 ore da effettuarsi nei primi 90 giorni di servizio civile e risulta così articolata:

- 1) Conoscenza e percorsi sulla sicurezza della struttura
- 2) La rete dei servizi territoriali ed ospedalieri e relative competenze all'interno della zona distretto
- 3) Conoscenze teoriche relative alla normativa socio-sanitaria regionale.
- 4) Gestione ed organizzazione dei servizi alla persona
- 5) Non autosufficienza e disabilità : significato ed incidenza nella vita della persona e conseguente progettazione
- 6) Non autosufficienza e disabilità: normativa di riferimento e percorsi specifici
- 7) ACOT: sua costituzione, delibera regionale , procedura e regolamento aziendali
- 8) ACOT: metodologia , modalità di intervento e strumenti operativi dell'equipe
- 9) Metodologia e modalità d'intervento del servizio sociale
- 10) Acquisizione di competenze sul tema “ la relazione di aiuto in ambito non professionale”
- 11) Acquisizione di competenze sul tema della comunicazione e delle dinamiche relazionali che scaturiscono nella relazione con l'utente, i familiari ed il gruppo di lavoro
- 12) Il progetto personalizzato
- 13) Il lavoro sul caso complesso