



ITALIA

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: #abbracciAMOci#

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

4. Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI

OBIETTIVI DEL PROGETTO: L'obiettivo del progetto si concretizza nella necessità di potenziare i servizi di accoglienza e informazione agli utenti, costituiti da pazienti e familiari, che tenga conto del cambiamento legato alla riorganizzazione aziendale.

I giovani del Servizio Civile saranno integrati all'interno dei servizi, attraverso la condivisione di comportamenti, procedure, strumenti operativi, che gli daranno la possibilità di conoscere il corretto utilizzo dei servizi e nello stesso tempo partecipare attivamente ad un percorso di formazione esperienziale, utile per loro e per gli altri.

L'idea è quella di creare una sinergia comunicativa tra i giovani del servizio civile e gli operatori dei servizi coinvolti tesa ad ottimizzare la qualità degli stessi, in un'ottica in cui l'accoglienza è definita come quel processo relazionale che si realizza all'arrivo del paziente in qualsiasi struttura assistenziale, sia ospedaliera che territoriale e che rappresenta il primo momento della presa in carico, nei confronti della quale le aspettative sociali e istituzionali appaiono elevate.

E' noto dalla letteratura internazionale quanto nel processo di cura sia fondamentale il prendersi cura della persona al di là della cura medica appropriata. L'esperienza del servizio civile all'interno dell'ambito sanitario ha dimostrato essere non solo un valore aggiunto nel processo di appropriatezza delle cure, ma anche un importante processo di crescita per il giovane che oltre a sviluppare competenze specifiche, ha la possibilità di sperimentare un approccio relazionale empatico volto al paziente che necessita di cure. Sono infatti a forte impatto emotivo setting quali l'oncologia dove la capacità di sviluppare una comunicazione "delicata" e volta alla speranza risulta essere una esperienza unica per la crescita della persona.

Inoltre il servizio civile è sicuramente un'esperienza che, oltre a favorire la cultura della solidarietà, favorisce il processo di socializzazione al lavoro, sviluppando competenze e stimolando attività spendibili nella fase di inserimento nel mondo del lavoro.

Obiettivi specifici:

-Realizzare attività di accoglienza e informazione nell'ambito dei servizi dedicati ai percorsi ospedale territorio;

-Supporto nell'utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket;

-Realizzare attività di accoglienza, orientamento ed informazione nell'ambito dei servizi erogati nei presidi territoriali e nel presidio ospedaliero;

-Ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità; ascoltarlo con attenzione per rilevare i suoi reali bisogni indirizzandolo nel luogo appropriato.

-Indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche;

-Garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera.

-Accompagnare l'utente in difficoltà al servizio in cui deve svolgere la prestazione.

-Dare informazione sui servizi offerti dall'azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate.
-Distribuzione questionari valutativi di gradimento agli utenti (cfr. punto 19)

-Digitalizzazione cartelle cliniche.

Gli indicatori sull'attività svolta saranno:

- il numero di persone accolte ed informate all'interno di un mese.
- le indagini conoscitive realizzate attraverso i questionari valutativi compilati dagli utenti rispetto a 6 mesi e a 12 mesi dall'inizio dell'attività.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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

- Accoglienza dei cittadini con la supervisione degli operatori;
- informazione all'utenza sui servizi erogati;
- informazioni sul sito web e sulle modalità di accesso ad esso;
- digitalizzazione cartelle cliniche;
- redazione di un diario dove il volontario annoterà i punti di forza e di debolezza della propria esperienza e il numero dei contatti giornalieri avuti con l'utenza, da condividere con l'OlP di riferimento;
- somministrazione dei questionari di gradimento all'utenza, a 6 mesi e a 12 mesi dall'inizio dell'attività;
- riunioni almeno mensili con l'OLP di riferimento e con gli operatori socio-sanitari coinvolti nel progetto, al fine del monitoraggio e del miglioramento dei servizi offerti.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

15 senza vitto e alloggio

<i><u>Sede di attuazione del progetto</u></i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
Pres. Distrettuale	Massa	Via Bassa Tambura 4	3
Presidio Distrettuale di Avenza c/o L. da Vinci	Carrara	Via Campo D'Appio 6/bis	3
Casa della Salute	Carrara	Piazza Sacco e Vanzetti, 5	2
Ospedale Apuane	Massa	Viale Mattei, 21	3
Ospedale Apuane	Massa	Viale Mattei, 21	3
Serv. Tossicodipendenze	Massa	Viale Democrazia 44	1

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

25 ore di servizio settimanali

5 Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico in aula e FAD.

Compilazione questionari di risultato e di customer satisfaction.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile svolti su base periodica.

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti, in modo occasionale, 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.

Flessibilità oraria: l'orario sarà definito in base alle attività in programma e potrà essere diverso dal normale orario di ufficio, anche articolato su mattina e pomeriggio. In alcuni momenti, il volontario potrà svolgere la propria attività anche in orario preserale e serale.

Flessibilità giorni di presenza: sarà necessario, in alcuni momenti, che il volontario sia presente anche nei giorni prefestivi e festivi.

Disponibilità a svolgere l'attività di servizio civile occasionalmente in sedi diverse da quelle indicate di volta in volta identificate quali ottimali per il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Sottoscrizione del modulo di tutela della privacy.

Sottoscrizione presa visione progetto.

Corretta tenuta della cartellina personale.

Utilizzo del cartellino di riconoscimento.

Rispetto delle regole aziendali previste dal regolamento vigente.

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 Usl Toscana Nord Ovest in modo unilaterale

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

DESCRIZIONE DEI 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 del progetto.

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 e verterà principalmente sulla motivazione a svolgere il servizio civile relativo al progetto scelto.

Ai fini della redazione della graduatoria il candidato deve aver effettuato entrambe le prove.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Al fine della valutazione del candidato la commissione terrà di conto dei seguenti requisiti:

-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

Valutato che i volontari sono inseriti prevalentemente in contesti di accoglienza anche telefonica e e-mail, valutata la particolarità dell'utenza afferente alle strutture sanitarie, fragile e straniera, si rende necessario che i requisiti sopra descritti siano posseduti dai candidati.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Nessuna

Nessuna

“attestato specifico”

“certificazione delle competenze” rilasciato da FORMAS Ente Provider N° 903

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI: 72 ORE

- **6 ore** di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale;

-**16 ore** Gestione ed organizzazione dei servizi alla persona;

-**12 ore** ACOT: metodologia , modalità di intervento e strumenti operativi dell'equipe;

- **28 ore** orientamento e conoscenza della struttura e dei servizi e/o attività territoriali ed ospedalieri;

- **6 ore** conoscenza sito web;

- **4 ore** informazioni generali sulle normative del Servizio Civile.