



SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: CHIEDI A ME ... SON QUA PER TE!

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:

Il progetto si propone di sensibilizzare i giovani verso il concetto di comunità solidale, in un'ottica di concreta esperienza di vita che possa, in questo senso, fare da volano anche verso ponderate scelte lavorative. **L'obiettivo primario del progetto è dunque la promozione e la diffusione della cultura della solidarietà, dell'inclusione sociale, del riconoscimento della fragilità**, del rispetto prioritario dei diritti fondamentali delle persone, dell'accoglienza e **del prendersi cura** di chi ha bisogno, secondo logiche di cittadinanza attiva e la messa a punto di nuove risposte ai cittadini, mediante la costruzione di una comunità, anche in ambito lavorativo, responsabile e solidale, orientata al bene comune e all'interesse generale. Detti obiettivi, soprattutto in ambito sanitario e socio sanitario, parrebbero scontati se non fosse che spesso proprio in tale settore si riscontra una forte distanza tra risultati effettivi (in termini di salute) e risultati percepiti, ascrivendo gli stessi non alla mera cura della patologia o al mero supporto del bisogno espresso, ma al ben più ampio concetto di benessere. **Chi si rivolge ad una struttura sanitaria o sociosanitaria necessita** sicuramente di una cura intesa come strumento di guarigione da una patologia o di sollievo da un disagio, ma anche **di un ambiente che ne renda più agevole il percorso, dalla fase di accoglienza, a quella di dimissione, mediante una vera e propria presa in carico. A maggior ragione quando chi si presenta ai servizi si trova in condizioni di svantaggio, anche sociale, che debbono richiedersi agli operatori un maggior grado di sensibilità e capacità di mediare il rapporto cittadino-istituzione, tramite la costruzione di un rapporto di fiducia reciproca.** Nel contempo, dunque, il progetto intende investire i giovani volontari di detta mission affinché essa possa trasformarsi in una vera e propria scelta etica rivolta ai diversi ambiti della propria esistenza, non ultimo in quello lavorativo, proprio facendo acquisire agli stessi anche competenze e conoscenze professionali spendibili fattivamente anche in tale ambito. In particolare si è anche inteso porre a confronto i volontari con gli operatori dei servizi, dando loro degli strumenti per la conoscenza dei principali sistemi informativi in uso all'azienda, fornendo tra l'altro loro elementi indispensabili in materia di comunicazione interna.

Nel rispetto della normativa sul trattamento dati, **s'intende inoltre raccogliere una serie di dati quantitativi e qualitativi, a cura dei volontari in servizio civile, indispensabili per lo svolgimento di uno studio (il 1° in Versilia) da cui emerge l'incremento dell'efficacia (effettiva e/o percepita) delle prestazioni erogate dai servizi, rapportata alla qualità dell'accoglienza posta in essere dall'istituzione ed alla capacità di quest'ultima di una vera e propria presa in carico del paziente, dal suo ingresso alla sua dimissione dalle strutture di pertinenza della stessa, anche di tipo territoriale.**

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

1- Accesso ai servizi.

Strutture Coinvolte: U.O. Tutela e Partecipazione, U.O. Pediatria e Neonatologia, U.O. Direzione Amministrativa di Zona Distretto

Obiettivi attesi in termini di servizio: agevolare l'accesso e l'accoglienza dei cittadini c/o il presidio ospedaliero e c/o i presidi territoriali, mediante, tra l'altro, l'individuazione delle situazioni di fragilità

Obiettivi attesi in termini di acquisizione di competenze da parte del volontario: acquisizione di competenze nell'ambito dell'ascolto e della comunicazione, quali elementi essenziali nella relazione tra individui;

- acquisizione di competenze nella rilevazione di situazioni di fragilità mediante, tra l'altro, la capacità di individuazione del bisogno inespresso dell'utente;

- acquisizione approfondita conoscenza dei servizi offerti dalle strutture sanitarie della zona

Attività:

- formazione generale;
- formazione specifica;
- inserimento nella sede/i di attuazione del progetto;
- conoscenza degli operatori;
- raccolta informazioni sui servizi presenti nel presidio e sulla precisa localizzazione degli stessi,
- messa a punto di un dettagliato elenco dei servizi, comprensivo di recapiti, nominativi addetti, orari di apertura al pubblico e di ogni altra informazione rilevante,
- attività di front office,
- rilevazione situazioni di bisogno (fragilità) ed allerta volontari inseriti nella fase 2 (accompagnamento),
- tenuta registro attività giornaliera avente la finalità di fornire i dati utili alla redazione del citato documento finale di progetto,
- acquisizione competenze ed utilizzo software in uso all'azienda sanitaria.

2-Accompagnamento ai servizi

Strutture Coinvolte: U.O. Tutela e Partecipazione, U.O. Pediatria e Neonatologia, U.O. Direzione Amministrativa di Zona Distretto

Obiettivi attesi in termini di servizio: agevolare l'accesso "fisico" dei cittadini agli spazi di prevenzione, diagnosi e cura nei casi di fragilità dei medesimi ed accompagnamento degli stessi c/o gli ambulatori e/o laboratori dei presidi.

Obiettivi attesi in termini di acquisizione di competenze da parte del volontario: -acquisizione di competenze nell'ambito dell'ascolto e della comunicazione, quali elementi essenziali nella relazione tra individui;

- acquisizione di competenze nella rilevazione di situazioni di fragilità mediante, tra l'altro, la capacità di individuazione del bisogno inespreso dell'utente;

- acquisizione conoscenze degli sportelli automatizzati.

Attività:

- formazione generale;
- formazione specifica;
- inserimento nella/e sede/i di attuazione del progetto;
- conoscenza degli operatori;
- acquisizione informazioni sui servizi presenti nel presidio e sulla precisa localizzazione degli stessi,
- attività di front office,
- rilevazione situazioni di bisogno (fragilità),
- supporto all'utenza nello svolgimento di pratiche burocratiche,
- (su richiesta dell'interessato) attesa del paziente durante il periodo di svolgimento delle prestazioni,
- accompagnamento dell'utenza fuori dai presidi, al termine delle prestazioni

-tenuta registro attività giornaliera avente la finalità di fornire i dati utili alla redazione del citato documento finale di progetto.

3-Presa in carico

Strutture Coinvolte: U.O. Tutela e Partecipazione, U.O. Pediatria e Neonatologia, U.O. Direzione Amministrativa di Zona Distretto

Obiettivi attesi in termini di servizio: farsi carico dei bisogni dell'utenza anche nella fase successiva alla dimissione dai presidi sanitari, al di là dei percorsi istituzionali ospedale-territorio, anche mediante un capillare monitoraggio telefonico per tipo di servizio ed eventuale allert rivolto alle strutture interessate

Obiettivi attesi in termini di acquisizione di competenze da parte del volontario:

- approfondita conoscenza di alcuni dei principali servizi e percorsi ospedale-territorio,
- acquisizione di competenze nell'ambito dell'ascolto e della comunicazione, quali elementi essenziali nella relazione tra individui,

- acquisizione competenze ed utilizzo software in uso all'azienda sanitaria.

Attività:

- formazione generale,
- formazione specifica,
- inserimento nella/e sede/i di attuazione del progetto,
- conoscenza degli operatori,
- acquisizione informazioni sui servizi oggetto di monitoraggio,

-tenuta registro attività giornaliera avente la finalità di fornire i dati utili alla redazione del citato documento finale di progetto.

4-Azioni trasversali di sistema

Strutture Coinvolte: U.O. Tutela e Partecipazione, U.O. Pediatria e Neonatologia, U.O. Direzione Amministrativa di Zona Distretto

Obiettivi attesi in termini di servizio: supporto attivo allo svolgimento delle attività del personale in servizio, al fine di rendere l'erogazione delle prestazioni maggiormente efficace ed efficiente.

Obiettivi attesi in termini di acquisizione di competenze da parte del volontario:

- approfondita conoscenza di alcuni dei principali servizi e percorsi ospedale-territorio,
- acquisizione di competenze nell'ambito dell'ascolto e della comunicazione, quali elementi essenziali nella relazione tra individui,
- acquisizione competenze tecnico-informatiche in ambito sanitario e socio-sanitario

Attività:

- formazione generale,
- formazione specifica,
- inserimento nella/e sede/i di attuazione del progetto,
- conoscenza degli operatori,
- acquisizione informazioni sui servizi,
- conoscenza dei principali flussi informativi tra enti,
- tenuta registro attività giornaliera avente la finalità di fornire i dati utili alla redazione del citato documento finale di progetto.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

15 senza vitto e alloggio

Ospedale Versilia – URP	Camaione	Via Aurelia, 335 – 55041 Camaione	4
Ospedale Versilia	Camaione	Via Aurelia, 334 – 55041 Camaione	4
Presidio Distrettuale Lido di Pietrasanta	Pietrasanta	Via Martiri di Sant'Anna, 10 – 55045 Pietrasanta	3
Casa della Salute Tabarracci di Viareggio	Viareggio	Via Antonio Fratti, 530 – 55049 Viareggio	4

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

25 Numero 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 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.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteri autonomi 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 UsI 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 *“Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale”*

- 8 ore *“Formazione sull’individuazione della fragilità, mediante la declinazione della stessa nelle diverse tipologie e la presa in carico professionale della persona versante in tale condizione”*

- 7 ore *“Il codice per la protezione dei dati personali (comunemente noto anche come codice della privacy) Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in vigore dal 1° gennaio 2004”*

- 8 ore *“Formazione sulle buone pratiche nel settore delle relazioni col pubblico”*

- 6 ore *“Formazione sulla qualità dell’assistenza pediatrica in termini di cura, benessere ambientale, gioco, presa in carico multidisciplinare”*

- 8 ore *“Formazione sull’individuazione della fragilità, mediante la declinazione della stessa nelle diverse tipologie e la presa in carico professionale della persona versante in tale condizione”*

- 8 ore *“Formazione sulle modalità di accesso e presa in carico dell’utenza”*

- 6 ore *“Comunicare e relazionare: l’importanza che riveste in sanità”*

- 6 ore *“I principali flussi informatici nella ASL Toscana Nord Ovest”*

- 9 ore *“L’accoglienza e la relazione col bambino ospedalizzato e in ambulatorio”*