

## **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

ASST OVEST MILANESE

2) *Codice di accreditamento:*

NZ05542

3) *Albo e classe di iscrizione:*

REGIONALE (REGIONE LOMBARDIA)

3^

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

ACCOGLIENZA E ASCOLTO: I GIOVANI IN PRONTO SOCCORSO

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

ASSISTENZA AREA A 08

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Con la Legge Regionale 11 agosto 2015 n.23 viene istituito il nuovo Sistema Socio-Sanitario Lombardo, sono state create le Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) e le Agenzie di Tutela della Salute (ATS) che concorrono con gli altri soggetti erogatori del sistema, di diritto pubblico e di diritto privato, all'erogazione dei livelli essenziali di assistenza (LEA) e di eventuali livelli aggiuntivi definiti dalla Regione con risorse proprie nella logica della presa in carico della persona.

Le ASST si articolano in due settori aziendali, rispettivamente definiti rete territoriale e polo ospedaliero, che afferiscono direttamente alla Direzione Generale. Al settore aziendale polo ospedaliero afferiscono i singoli Presidi Ospedalieri. Al settore rete territoriale afferiscono invece i presidi ospedalieri territoriali (POT) e i presidi socio sanitari territoriali (PreSST).

L'ASST Ovest Milanese, sorta in base alla nuova normativa regionale dal 01/01/2016, eroga i servizi sanitari e sociosanitari attraverso i 4 Presidi Ospedalieri, il Dipartimento di salute mentale e le strutture ambulatoriali e distrettuali (poliambulatori di Legnano e di Parabiago, i distretti di Legnano, Castano Primo,

Magenta, Abbiategrasso) destinati a rispondere in prima istanza ai fabbisogni del territorio afferente agli ambiti distrettuali dell'ex ASL Milano 1 di: Legnano, Magenta, Castano Primo, Abbiategrasso.

La Mission dell'Azienda, in coerenza con le linee strategiche indicate nei Piani Sanitari Nazionale e Regionale nonché con le Regole di Sistema di Regione Lombardia per l'anno 2016 (DGR n. X/4702 del 29.12.2015), è quella di contribuire alla promozione, al mantenimento e al recupero delle condizioni di salute della popolazione, erogando prestazioni sia sanitarie che sociosanitarie, secondo standard di eccellenza, di media e elevata complessità, nel rispetto della dignità della persona, del bisogno di salute, dell'equità dell'accesso all'assistenza, della qualità delle cure e della loro appropriatezza, dell'economicità nell'impiego delle risorse.

Posti letto totali dell'Azienda al 31/01/2016 (fonte Piano delle Performance 2016-2018) sono 1.396 (Legnano 538, Cuggiono 191, Magenta 486, Abbiategrasso 181).

Gli Ospedali dell'Azienda hanno acquisito nel corso degli anni un ruolo di specializzazione della propria attività al fine di rispondere alle moderne indicazioni di organizzazione sanitaria, che prevede di integrare l'organizzazione di attività affini, diversificando l'indirizzo delle strutture sanitarie per intensità di cura.

L'ospedale di Legnano, che si trova in via Papa Giovanni Paolo II, è sede di un Pronto Soccorso classificato come D.E.A. (Dipartimento d'Emergenza e Accettazione) e di un elevato numero di specializzazioni, che giustifica la richiesta di riconoscimento in EAS (Dipartimento di Emergenza ad Alta Specialità), come ad esempio: Cardiocirurgia, Neurochirurgia, Chirurgia Vascolare, Chirurgia Maxillo Faciale, Chirurgia Pediatrica, Chirurgia Plastica. L'attività sanitaria è stata trasferita nella nuova sede nell'ottobre del 2010 e gli spazi oggi a disposizione sono tra i più moderni del panorama sanitario nazionale. La vocazione di ospedale per acuti e in particolare per la gestione di pazienti critici dell'area traumatologica, cardiovascolare e neurochirurgica ha rappresentato il presupposto per l'attivazione dell'elisuperficie, avvenuta ad aprile 2015. Inoltre dal 1° maggio al 31 ottobre 2015 è stato uno degli Ospedali di riferimento per l'EXPO.

L'ospedale G. Fornaroli di Magenta, sito in via al Donatore di Sangue, 50, anch'esso sede di D.E.A., rispetto all'ospedale di Legnano ha un'impronta più medica ospitando tra le altre le degenze di Geriatria, Reumatologia oltre ad essere punto di riferimento territoriale importante per l'urgenza pediatrica con un'elisuperficie ed un pronto soccorso pediatrico con circa 14.000 accessi annui. Anche presso l'edificio che ospita l'ospedale di Magenta sono in corso opere di manutenzione/ristrutturazione che hanno migliorato sensibilmente il comfort delle degenze oltre che l'impatto del lavoro clinico assistenziale svolto dai sanitari. Anche presso l'Ospedale di Magenta, coinvolto nel progetto di riorganizzazione dell'attività chirurgica, è stato attivato lo scorso anno un reparto di week surgery che supporta anche i setting di Day Surgery e BIC (bassa intensità chirurgica).

Il numero dei residenti afferenti ai quattro distretti di competenza dell'ASST Ovest Milanese è di 469.226 al 31/01/2016, età media 43 anni, con un indice di vecchiaia (>65/<14) pari a 133,85 (indice di vecchiaia nazionale 147,2).

Da statistiche aziendali il numero di accessi presso i due DEA dell'ASST OVEST MILANESE nel 2015 sono stati 125.844 (65.610 a Legnano e 60.234 a Magenta) e considerando che ogni paziente è accompagnato da almeno un familiare/conoscente il nostro progetto si rivolge ad un numero di utenti superiore a 250.000 persone/anno.

La sala d'attesa di un Pronto Soccorso è il simbolo dell'ambiente in cui si realizza quotidianamente l'interfaccia tra i pazienti e gli operatori sanitari, tra il territorio e l'Ospedale.

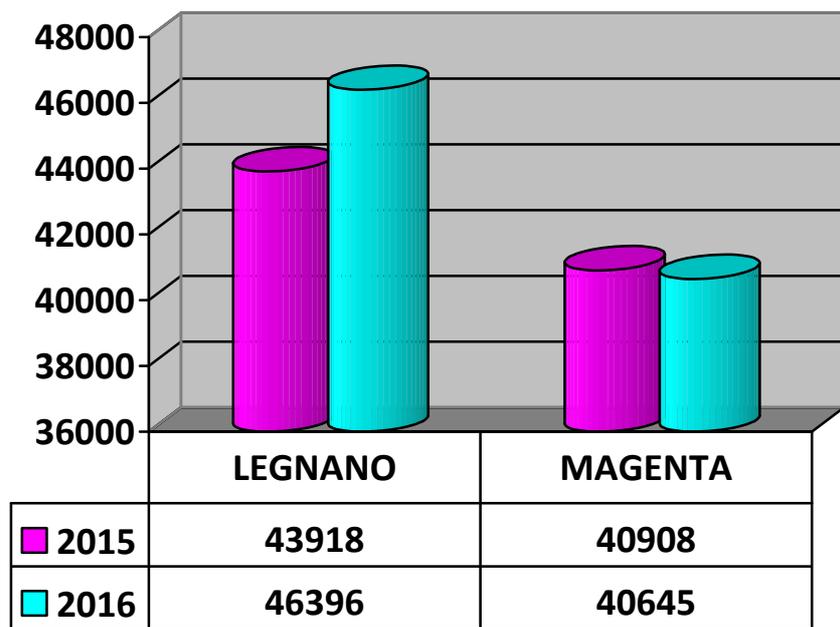


Figura 1 ACCESSI DAL 01 GENNAIO AL 31 AGOSTO PER ANNO

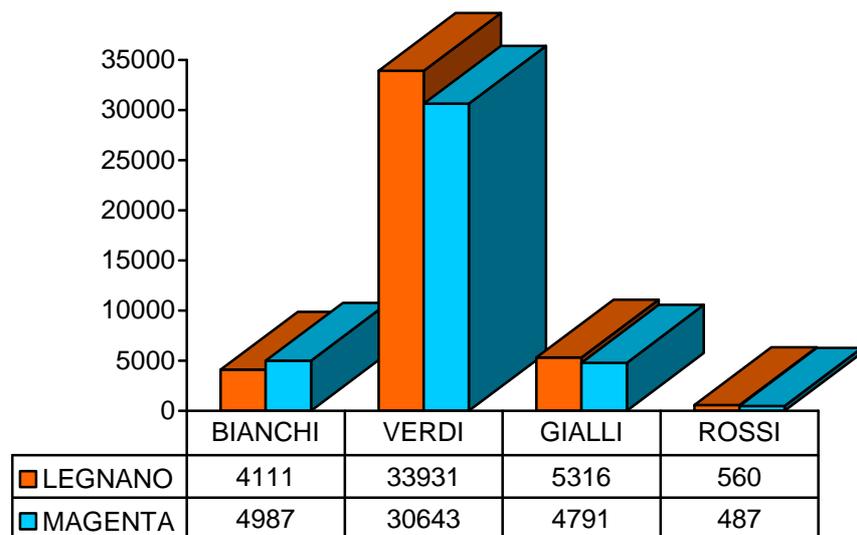
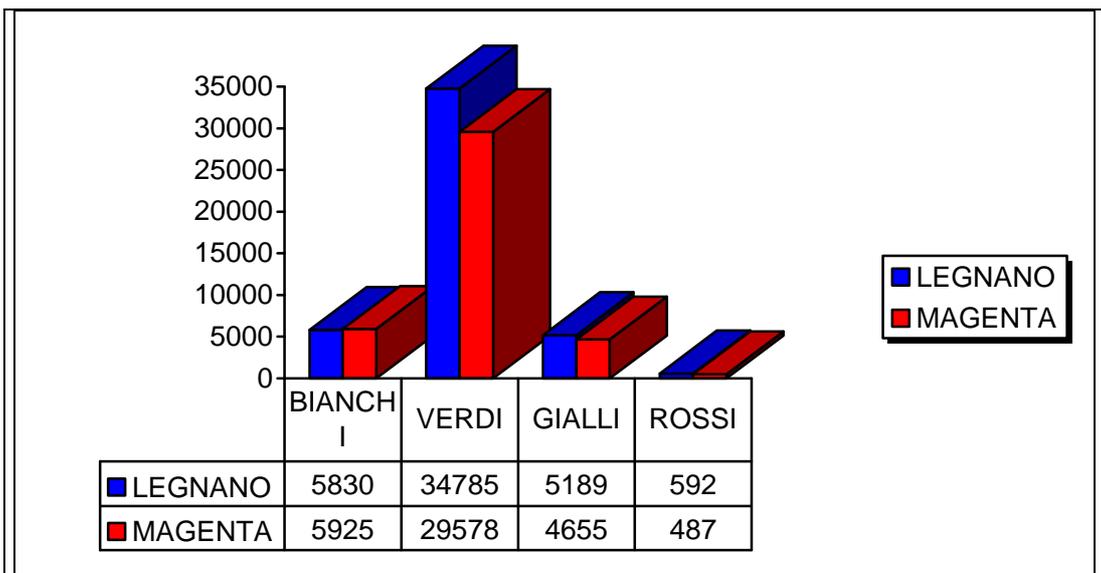


Figura 2 ACCESSI PER CODICE COLORE DAL 01 GENNAIO AL 31 AGOSTO 2015



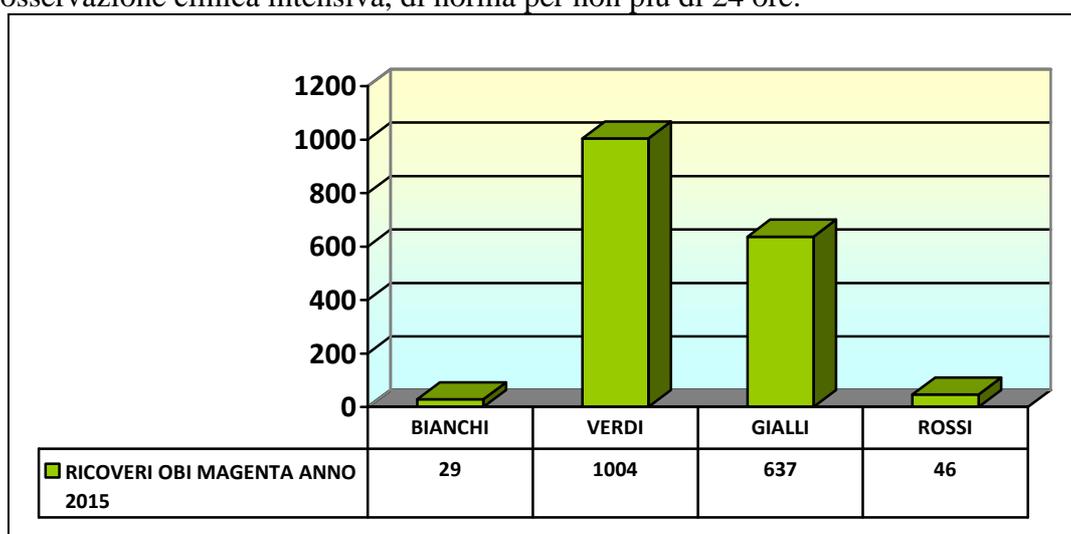
**Figura 3 ACCESSI PER CODICE COLORE DAL 01 GENNAIO AL 31 AGOSTO 2016**

**Figura 4 RICOVERI OBI MAGENTA PER CODICE COLORE ANNO 2015**

Il 7 novembre inizieranno il loro servizio presso il Pronto Soccorso di Legnano 5 nuovi volontari con il progetto presentato nell'ottobre 2015 "Pronto Soccorso: cuore dell'accoglienza".

Sarà questa la nostra seconda esperienza dopo quella del 2014 che è risultata molto positiva per l'utenza del Pronto Soccorso di Legnano e per gli operatori sanitari e i volontari.

Con questo nuovo progetto vorremmo estendere il servizio dei volontari anche al Pronto Soccorso di Magenta anche in considerazione della presenza presso il DEA di Magenta di 6 posti OBI (osservazione breve intensiva). L'OBI è un'area ove i pazienti possano sostare in attesa della definizione diagnostica e per un'ulteriore osservazione clinica intensiva, di norma per non più di 24 ore.



Gli studi e le diverse indagini svolte a livello nazionale, in riferimento alle strutture di Pronto Soccorso, hanno sempre evidenziato come questi servizi sanitari di accoglienza e di prima assistenza delle urgenze dei cittadini siano centrali e rilevanti

per la funzionalità e l'organizzazione complessiva di una struttura ospedaliera territoriale di qualsiasi dimensione.

I fattori "sentinella" che caratterizzano le strutture del Pronto Soccorso sono:

- situazioni di emergenza
- gestione delle attese nei luoghi pubblici dedicati all'erogazione dei servizi
- ampia concentrazione di persone, assistiti e familiari con bisogni urgenti di assistenza e di supporto
- la disponibilità di spazi e luoghi accoglienti.

Altri fattori che possono influenzare i comportamenti delle persone che accedono ai servizi sono:

- esasperazione della crisi
- perdita del lavoro
- le incertezze della vita
- aumenti dei disturbi comportamentali acuti e cronici
- la diffusione e l'abuso di alcolici o sostanze dopanti.

Alcuni studi nazionali, condotti su dei gruppi di assistiti e familiari presenti nel Pronto Soccorso, hanno evidenziato come la gestione delle attese sia uno dei fattori percepiti come più importanti dai cittadini.

La percezione dell'attesa in Pronto Soccorso può essere influenzata da diversi fattori ma, più in particolare, risulta che questa esperienza sia fortemente condizionata dalla qualità e quantità delle informazioni ricevute.

Una comunicazione non efficace con gli operatori sanitari preposti è spesso associata a sensazioni ed emozioni non positive come frustrazione, irritazione, stress e paura.

Le indagini dimostrano infine la necessità di prestare la massima attenzione al processo di comunicazione tra l'assistito/familiare e tutti gli operatori sanitari e socio assistenziali presenti nel Pronto Soccorso identificando i canali e le interazioni che possono efficacemente rispondere ai bisogni delle persone.

Occorre inoltre tener presente che il maggior livello di approfondimento diagnostico oggi disponibile, finalizzato principalmente a consentire il rientro a domicilio del paziente con un adeguato inquadramento diagnostico-terapeutico, senza ricorrere al ricovero ospedaliero od a successive prestazioni ambulatoriali comporta spesso un prolungamento della permanenza del paziente nel Pronto Soccorso e può essere vissuto come un'inefficienza, se non è accompagnato da una adeguata informazione al paziente stesso ed ai suoi accompagnatori.

**I destinatari del progetto** saranno:

- ✓ **gli utenti** che stazionano nelle sale di attesa e quelli che hanno avuto accesso, per diverse ragioni, nelle sale visite;
- ✓ **gli accompagnatori** dei pazienti che passano il loro tempo principalmente nella sale di attesa.

**Beneficiari indiretti** del progetto saranno gli operatori sanitari del Pronto Soccorso che saranno supportati negli aspetti relazionali e di comunicazione realizzando così una presa in carico "olistica" del paziente nelle sue dimensioni sociali, psicologiche e relazionali.

L'obiettivo del progetto è quello di aumentare significativamente la percentuale di utenti che hanno una buona percezione di accoglienza.

7) *Obiettivi del progetto:*

Garantire ai giovani in Servizio civile un'esperienza di crescita personale grazie al lavoro sulla relazione e sulla comunicazione svolto con pazienti e familiari in un contesto complesso, all'interazione con gli OLP e con gli operatori che lavorano nella sede di progetto e agli strumenti culturali e le abilità acquisiti nel corso della formazione generale e specifica anche sul lavoro di squadra.

I ragazzi del servizio civile affiancheranno il personale sanitario e volontario in servizio presso i 2 DEA aziendali adoperandosi per incrementare la percezione di accoglienza e presa in carico dell'utente e dei familiari.

Funzioni di accoglienza e di primo orientamento degli assistiti e dei loro familiari, garantendo, tra l'altro, lo scambio e la trasmissione delle informazioni ed il confort necessario durante il momento della permanenza e dell'attesa in Pronto Soccorso.

Principali finalità del progetto:

- ❖ migliorare l'accoglienza e l'attesa degli assistiti afferenti al pronto Soccorso che aspettano di essere visitati e dei loro familiari;
- ❖ rappresentare l'anello di congiunzione fra la persona assistita, gli operatori sanitari che stanno erogando assistenza, parenti e accompagnatori in sala d'attesa;
- ❖ garantire l'informazione per gli accompagnatori fornendo loro notizie sugli eventuali tempi di attesa o sullo stato di avanzamento del percorso di cura degli assistiti;
- ❖ garantire la privacy dell'assistito;
- ❖ promuovono la sicurezza dell'assistito in collaborazione con i profili sanitari;
- ❖ supportare la gestione amministrativa dei casi di accesso e di dimissione, accompagnando gli utenti nelle diverse sedi di erogazione delle prestazioni all'interno del percorso del Pronto Soccorso;
- ❖ migliorare il grado di soddisfazione del paziente, attraverso un'incentivazione delle azioni positive che innalzano il "benessere" durante l'attesa in Pronto Soccorso ed una neutralizzazione/eliminazione delle azioni che innescano ricadute negative;
- ❖ creare un ambiente più sereno e controllato in cui il paziente non pensi mai di trovarsi abbandonato a se stesso evitando di sviluppare sentimenti di impazienza ed aggressività e gli stessi operatori di pronto soccorso non accusino sensazioni di ansia ed inadeguatezza che possa tradursi in comportamenti di difesa e innalzamento di barriere protettive;
- ❖ fornire al paziente informazioni ed indicazioni, raccogliere le segnalazioni e riferirle, se necessario, al personale sanitario, principalmente rispondendo ai bisogni di ascolto, comprensione ed informazione;

<b>BISOGNO</b>	<b>OBIETTIVI SPECIFICI</b>	<b>INDICATORI DI RISULTATO</b>
Necessità di chiarimento da parte degli utenti e degli accompagnatori sulle modalità di organizzazione del Pronto Soccorso con particolare riferimento ai codici colore, alle motivazioni delle attese, ai percorsi diagnostici terapeutici.	Attività di accoglienza e ascolto soprattutto nei confronti dei pazienti fragili e degli accompagnatori con funzione di supporto all'attività di Triage	Misura del confort con i questionari per la valutazione della soddisfazione dell'utenza.  Misura del

Necessità da parte degli utenti e degli accompagnatori di una relazione confortante in una situazione di bisogno tipica della malattia acuta	Miglioramento degli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio, potenziando il confort in sala d'attesa	numero di reclami inviati all'URP dell'Azienda
Gestione delle procedure amministrative connesse all'attività del DEA (pagamenti ticket, accompagnamento al CUP per pazienti fragili)	Sostegno all'utente nel disbrigo delle pratiche amministrative	
Animazione delle attese per i bambini presenti come pazienti o come accompagnatori	Accoglienza e attenzione nei confronti dei bambini in attesa al DEA	
Riduzione dei tempi di attesa nella fase finale del percorso di cura (ricovero in unità operativa, consulenze specialistiche)	Collaborazione col personale di supporto nell'esecuzione dei ricoveri e nell'accompagnamento per le consulenze specialistiche	
Gestione dei ausili in supporto a persone con disabilità (carrozine)	Supporto agli utenti fragili durante il percorso diagnostico terapeutico	
Poter comunicare il proprio parere e le proprie aspettative attraverso una relazione informale con i volontari	Somministrazione e valutazione del questionario della soddisfazione del malato	

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

<i>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</i>	
Il progetto si articola nelle seguenti fasi progettuali ed attività :	
<b>FASE A</b>	
Costituire un gruppo di lavoro aziendale finalizzato a programmare la formazione e l'inserimento dei volontari del Servizio Civile Nazionale .	
<b>ATTIVITA'</b>	<b>RESPONSABILITA'</b>
Individuare i partecipanti al gruppo di lavoro: la referente delle "Guardie del	Direttore Amministrativo di Presidi Direzione Medica di Presidio

Cuore”, operatori sanitari del Pronto Soccorso e formatori aziendali	Responsabile DEA
Convocare e condividere con la referente delle “Guardie del Cuore”, e i componenti dell’unità di Accoglienza e Ascolto gli obiettivi del progetto	Direzione Amministrativa di Presidi Direzione Medica di Presidio Responsabile DEA
Programmare l’evento formativo e definire il calendario delle lezioni della formazione generale e specifica	Direzione Amministrativa dei Presidi Formatore Generale OLP
Richiedere la programmazione didattica a ciascun docente individuato	Responsabile DEA OLP
Progettare la documentazione utile a fornire le informazioni all’utenza e rilevare l’attività svolta	Responsabile DEA OLP
Attivare le procedure di selezione ed arruolamento dei Volontari	Direzione Amministrativa dei Presidi

### **FASE B**

Realizzare il percorso formativo per i volontari del SNC come da programma di lezioni teoriche e periodo di inserimento.

La formazione generale prevede un totale di ore 42 e quella specifica un totale di 84 ore, che saranno svolte in 21 giorni.

L’inserimento con tutor da effettuarsi presso il Pronto Soccorso prevede un totale di 30 ore (pari a 5 giorni).

<b>ATTIVITA’</b>	<b>RESPONSABILITA’</b>
Effettuare l’incontro con la referente delle “Guardie del Cuore” per condividere insieme la programmazione e la modalità di inserimento con tutor	Responsabile DEA OLP
Accogliere i volontari ed introdurre il corso formativo	Personale della Direzione Amministrativa dei Presidi OLP Responsabile DEA Formatori della parte Generale
Realizzare il percorso formativo teorico	Docenti del corso
Effettuare la valutazione dei volontari al termine del proprio insegnamento e comunicarla agli OLP	Docenti del corso
Frequentare il corso ed effettuare un inserimento tirocinio di 5 giorni presso il Pronto Soccorso ed ottenere una valutazione positiva da parte del Coordinatore locale di unità di accoglienza ascolto	Volontari del Servizio Civile Nazionale

### **FASE C**

Inserire il volontario all’interno del Pronto Soccorso attraverso la condivisione degli obiettivi collegati all’esercizio del proprio ruolo da esercitarsi prevalentemente in modo autonomo su una programmazione effettuata con l’OLP e il personale

infermieristico del Pronto Soccorso.

<b>ATTIVATA'</b>	<b>RESPONSABILITA'</b>
Comunicare e condividere gli obiettivi e le attività da svolgere con i volontari	Responsabile DEA OLP
Presentare i Volontari del SCN a tutta l'equipe assistenziale del Pronto Soccorso	Responsabile DEA OLP
Effettuare un periodo di inserimento sperimentale (due mesi) con i volontari delle Associazioni "Il Sole nel Cuore" e "Collaboratrici Volontarie", e in collaborazione con il personale sanitario del Pronto Soccorso	OLP Referente delle "Guardie del Cuore"
Rilevare ed analizzare eventuali criticità collegate all'inserimento dei volontari nei primi due mesi sperimentali attraverso l'utilizzo della scheda di autovalutazione del volontario	Responsabile DEA OLP

#### **FASE D**

Preso servizio dei volontari presso il Pronto Soccorso ed esercizio della attività per le quali sono stati formati da effettuarsi in modo autonomo:

- svolge attività di facilitatore dei percorsi fornendo informazioni ai pazienti e agli accompagnatori sulle prestazioni erogate, sulle modalità di fruizione e sull'unità operativa,
- spiega come funziona il triage;
- fornisce indicazioni sui tempi di attesa probabili;
- informa sull'iter del possibile ricovero;
- eroga informazioni ed indicazioni sull'ubicazione dei servizi e le modalità di accesso;
- individua e gestisce il "bisogno" di assistenza con riguardo particolare all'anziano, al minore, al disabile, allo straniero e ai loro accompagnatori;
- soddisfa alcune pratiche amministrative per i pazienti fragili che accedono al pronto soccorso e che necessitano di:  
prenotazioni ambulatoriali presso il CUP, pagamento ticket, accettazione ricovero;
- effettua l'accompagnamento del paziente fragile presso altri settori di diagnosi e cura quando impropriamente accedono al Pronto Soccorso anziché presso i servizi ospedalieri;
- effettua l'accompagnamento del paziente fragile presso il Pronto Soccorso quando accede erroneamente da punti distanti dall'area di competenza;
- sta vicino al paziente, segnala alle figure competenti le situazioni che possono essere di disagio per lo stesso;
- si dispone all'ascolto ed alla compagnia per alleviare situazioni d'ansia collegate alle prestazioni sanitarie;
- offre conforto e compagnia ai barellati soli e si prende cura dei bambini che

- non possono accedere alle sale visita se non loro stessi traumatizzati;
- facilita gli utenti nell'utilizzo degli ausili (carrozzine) che la struttura offre alle persone con difficoltà motorie;
  - fornisce aiuto nella salita e discesa dell'automezzo nell'ambito della struttura ospedaliera;
  - accompagna gli utenti, deambulanti e in carrozzina all'interno della struttura, da e per i locali e gli ambulatori, dove lo richiede l'assistenza alla persona seguita agevolando la camminata o spingendo la carrozzina nel caso di non deambulanti;
  - si offre come interlocutore tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario; è presente accanto al paziente per la soluzione di bisogni informativi e personali (ad esempio portare oggetti o notizie ai familiari in attesa o portare cibo e bevande se permesso dal quadro clinico e dopo autorizzazione da parte del personale sanitario);
  - collabora col personale di triage nell'accoglienza, nell'informazione e orientamento rivolto agli stranieri, rispettosi della cultura del Paese di provenienza;
  - collabora con il personale di supporto nell'esecuzione del ricovero del paziente presso le Unità Operative di degenza;
  - collabora nella distribuzione del pasto con il personale sanitario;
  - aiuta il paziente nell'assunzione del pasto dopo valutazione del personale sanitario;
  - svolge attività di mediazione tra l'Utente, i suoi Congiunti, l'Operatore sanitario e i Volontari delle Associazioni presenti nella sala d'attesa;
  - raccoglie i pareri e le aspettative del malato e accompagnatore attraverso una relazione informale e un questionario di rilevazione della soddisfazione predisposto ad hoc;
  - partecipa ad incontri con l'equipe e le associazioni di volontariato;
  - supporta le associazioni di volontariato nell'accoglienza del malato e accompagnatori;
  - effettua una autovalutazione con il supporto di una scheda , predisposta dal gruppo di lavoro sulla base degli obiettivi condivisi e delle attività svolte, a distanza di un mese dall'inserimento , a distanza di sei mesi ed una finale a conclusione dell'esperienza;
  - acquisisce competenze nella gestione delle relazioni pubbliche, nello sviluppo della capacità di ascolto e relazionale, nella conoscenza delle problematiche relative agli anziani ed alle persone svantaggiate e/o disabili, stimolandone la sensibilità e avvicinandoli ad una visione sociale che li avvii ad essere cittadini attivi nel proprio contesto di vita e di relazioni;
  - partecipa all'incontro di valutazione finale dell'esperienza, compilando una breve relazione finale in cui verrà riportata la propria esperienza con particolare attenzione agli esiti negativi o positivi della stessa.

*Diagramma di Gantt per lo sviluppo del progetto espresso in mesi*

MESI	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Individuazione dei partecipanti del gruppo di lavoro	■													
Definizione della formazione	■													
Selezione dei volontari		■												
Formazione generale			■	■	■	■	■	■						
Formazione specifica			■	■	■									
Monitoraggio		■			■			■			■			■
Inserimento dei volontari				■	■									
Presa in servizio dei volontari						■	■	■	■	■	■	■	■	■
Rilevazione indicatori					■				■				■	
Eventuali azioni correttive							■			■				

*8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

Trattandosi di attività di alto e qualificato contenuto di solidarietà sociale il personale coinvolto direttamente durante le attività dei volontari sarà costituito dalle seguenti figure.

<b>RUOLO</b>	<b>COMPETENZE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>SEDE</b>
OLP	Infermieristiche e di coordinamento	4	Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnano e di Magenta
Direttore Amministrativo di Presidio	Facilitatori di Direzione Amministrative Organizzative Manageriali	2	Ospedale di Legnano e di Magenta
Direttore Medico di Presidio	Facilitatori di Direzione Sanitario Organizzative manageriali	2	Ospedale di Legnano e di Magenta
Responsabile del Pronto Soccorso	Sanitarie Organizzative Gestionali	2	Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnano e di Magenta
Referente delle volontarie in servizio presso la sala d'attesa del Pronto Soccorso	Accoglienza e ascolto Vicinanza ai pazienti e ai familiari Accompagnamento	2	Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnano e di Magenta

*8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

Il ruolo dei volontari è finalizzato a garantire un servizio di solidarietà sociale, ponendosi al servizio della persona fragile soprattutto rispetto al bisogno di salute. Le attività previste per i Volontari del Servizio Civile Nazionale sono le seguenti :

- svolge attività di facilitatore dei percorsi fornendo informazioni ai pazienti e

agli accompagnatori sulle prestazioni erogate, sulle modalità di fruizione e sull'unità operativa:

- spiega come funziona il triage,
- fornisce indicazioni sui tempi di attesa probabili,
- informa sull'iter e i tempi del possibile ricovero,
- eroga informazioni ed indicazioni sull'ubicazione dei servizi e le modalità di accesso
- individua e gestisce il "bisogno" di assistenza con riguardo particolare all'anziano, al minore, al disabile, allo straniero e ai loro accompagnatori:
- soddisfa alcune pratiche amministrative per i pazienti fragili che accedono al pronto soccorso e che necessitano di: prenotazioni ambulatoriali presso il CUP, pagamento ticket, accettazione ricovero;
- effettua l'accompagnamento del paziente fragile presso altri settori di diagnosi e cura quando impropriamente accedono al Pronto Soccorso anziché presso i servizi ospedalieri;
- effettua l'accompagnamento del paziente fragile presso il Pronto Soccorso quando accede erroneamente da punti distanti dall'area di competenza;
- sta vicino al paziente, segnala alle figure competenti le situazioni che possono essere di disagio per il paziente;
- si dispone all'ascolto ed alla compagnia per alleviare situazioni d'ansia collegate alle prestazioni sanitarie;
- offre conforto e compagnia ai barellati soli e si prende cura dei bambini che non possono accedere alle sale visita se non loro stessi traumatizzati;
- facilita gli utenti nell'utilizzo degli ausili (carrozze) che la struttura offre alle persone con difficoltà motorie;
- fornisce aiuto nella salita e discesa dell'automezzo nell'ambito della struttura ospedaliera;
- accompagna gli utenti, deambulanti e in carrozzina all'interno della struttura, da e per i locali e gli ambulatori, dove lo richiede l'assistenza alla persona seguita agevolando la camminata o spingendo la carrozzina nel caso di non deambulanti;
- collabora col personale di triage nell'accoglienza, nell'informazione e orientamento rivolto agli stranieri, rispettosi della cultura del Paese di provenienza;
- collabora con il personale di supporto nell'esecuzione del ricovero del paziente presso le Unità Operative di degenza;
- collabora nella distribuzione e somministrazione del pasto con il personale sanitario;
- svolge attività di mediazione tra l'Utente, i suoi Congiunti, l'Operatore sanitario e i Volontari delle Associazioni presenti nella sala d'attesa
- raccoglie i pareri e le aspettative del malato e accompagnatore attraverso una relazione informale e un questionario di rilevazione della soddisfazione predisposto ad hoc;
- partecipa ad incontri con l'equipe e le associazioni di volontariato;
- supporta le associazioni di volontariato nell'accoglienza del malato e accompagnatori;
- effettua una autovalutazione con il supporto di una scheda, predisposta dal gruppo di lavoro sulla base degli obiettivi condivisi e delle attività svolte, a distanza di un mese dall'inserimento, a distanza di sei mesi ed una finale a conclusione dell'esperienza;
- acquisisce competenze nella gestione delle relazioni pubbliche, nello

sviluppo della capacità di ascolto e relazionale, nella conoscenza delle problematiche relative agli anziani ed alle persone svantaggiate e/o disabili, stimolandone la sensibilità e avvicinandoli ad una visione sociale che li avvii ad essere cittadini attivi nel proprio contesto di vita e di relazioni;

- partecipa all'incontro di valutazione finale dell'esperienza, compilando una breve relazione finale in cui verrà riportata la propria esperienza con particolare attenzione agli esiti negativi o positivi della stessa.

#### **ATTIVITA' DEI VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>SEDE</b>	<b>LIVELLO DI AUTONOMIA NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA'</b>
Raccogliere i pareri e le aspettative del paziente attraverso una relazione informale e un questionario di rilevazione della soddisfazione predisposto ad hoc	Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnano e di Magenta	Previa valutazione positiva della formazione teorica ed il percorso di tirocinio /inserimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione autonoma</li> <li>• Programmazione con equipe sanitaria</li> <li>• OLP</li> </ul>
Individuare e gestire il "bisogno" di assistenza e vicinanza con riguardo particolare all'anziano, al minore, al disabile fisico e psichico, ai familiari		
Soddisfare alcune pratiche amministrative (prenotazioni, accompagnamento per esecuzione consulenze specialistiche) sostenendo o sostituendo la persona assistita		
Collaborare con gli operatori (OSS) nelle attività di ricovero dei pazienti presso le unità operative		
Collaborare con gli OSS nella distribuzione dei pasti ed eventualmente dopo valutazione del paziente da parte del personale sanitario alla somministrazione dello stesso		
Gestire l'uso delle carrozzine favorendo gli spostamenti se necessari		
Partecipare ad incontri con l'equipe sanitari e le associazioni di volontariato		

Svolgere attività di facilitatori di percorsi fornendo informazioni ai pazienti e agli accompagnatori sui servizi ospedalieri		
Supportare le volontarie nell'accoglienza del paziente e degli accompagnatori		
Effettuare una autovalutazione con il supporto di una scheda predisposta dal gruppo di lavoro sulla base degli obiettivi condivisi e delle attività svolte ogni mese a distanza di un mese dall'inserimento, a sei mesi ed una finale a conclusione dell'esperienza		

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attenersi ad una presenza responsabile e puntuale;</li> <li>▪ Rilevare la presenza in servizio attraverso la timbratura con badge e firma del foglio presenze predisposto;</li> <li>▪ Indossare un cartellino di riconoscimento e la divisa prevista;</li> <li>▪ Disponibilità a seguire la formazione generale e specifica presso le aule dell'Ospedale di Legnano, dell'Ospedale di Magenta e quelle del CPS di Legnano;</li> <li>▪ Effettuare un orario di lavoro di massimo 6 ore giornaliere (come minimo 12</li> </ul> |
|---|

ore settimanali) organizzato in turni (mattino/pomeriggio) compresi nella fascia oraria fra le ore 8.00 e le ore 22.00 dal lunedì al venerdì;

- Partecipazione agli incontri e alle riunioni concordate con l'Ente e ai momenti di verifica e monitoraggio;
- Partecipazione attiva alla realizzazione di eventi specifici, finalizzati a creare occasioni di socializzazione ed integrazione sociale anche in giorni festivi o prefestivi (Ospedale in Piazza; la giornata dell'infermiere);
- rendersi disponibili a modificare gli orari ed i giorni degli interventi in caso di nuovi ed eventuali impegni necessari allo svolgimento delle attività;
- Partecipazione alle attività di promozione del Servizio Civile accompagnando gli OLP;
- Obbligo di seguire le indicazioni degli OLP e dei responsabili o referenti di servizi;
- Rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (utilizzando dispositivi di protezione individuale previsti per le diverse attività);
- Adottare comportamenti organizzativi nel rispetto delle regole e dei protocolli interni;
- Rispetto del Regolamento Disciplinare per il personale del comparto sanità dell'ASST OVEST MILANESE;
- Mantenere la riservatezza per quanto attiene ai dati, alle informazioni e alle conoscenze in merito agli utenti e ai processi acquisiti durante lo svolgimento delle attività previste dal servizio.



17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

- Diffusione di una cultura del Servizio Civile Nazionale attraverso il coinvolgimento di tutta l'equipe assistenziale del Pronto Soccorso, dell'Ufficio Accoglienza, comunicazione a tutte le U.O. della presenza dei volontari del SCN e del loro ruolo all'interno del Pronto Soccorso ( 4 ore);
  - Pubblicazione della scheda del progetto sul sito dell'Azienda Ospedaliera ([www.ao-legnano.it](http://www.ao-legnano.it))
  - Distribuzione di materiale informativo sul Servizio Civile Nazionale in occasione degli eventi organizzati da parte dell'Ente e delle Associazioni di Volontariato ( 15 ore);
  - Diffusione dell'iniziativa presso le sedi istituzionali (Comuni, Spazio Regione);
  - Comunicati stampa sui principali giornali cittadini;
  - Incontri con gli allievi presso Istituti Superiori ( 4 ore)
- Le attività di promozione e sensibilizzazione hanno complessivamente una durata superiore alle 20 ore.

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Per la selezione dei volontari verrà applicato il Decreto N. 173 del 11/06/2009 dell'U.N.S.C e verrà redatta una graduatoria dalla quale attingere per l'inserimento in servizio dei volontari.

La graduatoria sarà redatta tenendo conto:

1. precedenti esperienze verranno assegnati max 30 punti;
2. titolo di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza verranno assegnati max 20 punti;
3. valutazione del candidato attraverso colloquio individuale verranno assegnati max 60 punti.

Si costituirà una commissione di 6 persone : i Responsabili DEA con funzione di Presidente di Commissione; i 3 OLP, un rappresentante personale amministrativo della Direzione Amministrativa dei Presidi con funzione di segretaria.

La commissione valuterà le capacità del candidato attraverso la discussione di casi (casi a ruoli liberi e strutturati su cui riflettere individualmente) e coglierà quelle manifestazioni comportamentali utili a graduare, su una scala a 5 livelli, i seguenti fattori:

- **Capacità relazionali:** riguarda il grado di interattività, di apertura, di disponibilità nei confronti dell'interlocutore, di empatia e di socievolezza, nonché il livello di energia spesa nella relazione.
- **Capacità comunicative:** riguarda tanto la trasmissione di informazioni, messaggi, significati sia verbalmente che non, in modo chiaro e comprensibile nella formulazione e nel contenuto adeguando con flessibilità lo stile all'interlocutore, ponendosi a seconda delle necessità, in una posizione assertiva o di ascolto attivo;
- **Collaboratività:** riguarda la capacità di collegare la propria attività a quella di altri affrontando e risolvendo con equilibrio eventuali incomprensioni/conflitti per pervenire a risultati validi e condivisi, disponibilità al confronto;
- **Responsabilità:** riguarda l'affidabilità nell'affrontare le situazioni e nel portare avanti le attività mettendosi in gioco in prima persona nelle scelte di pertinenza della propria sfera di autonomia, accogliendone le conseguenze;
- **Equilibrio emotivo:** riguarda il mantenimento di equilibrio e propositività

anche durante momenti di tensione/stress e a seguito di risultati negativi e/o inadeguati rispetto agli sforzi compiuti;

- **Iniziativa:** riguarda la capacità di affrontare con propositività le situazioni, attraverso uno stile attivo e orientato alla soluzione dei problemi, attraverso il ricorso alle risorse più opportune in ogni situazione;
- **Motivazione:** riguarda la spinta dell'individuo a impegnarsi e ad utilizzare le proprie risorse interne in un'attività o progetto, anche attraverso disponibilità ed entusiasmo.

La scala utilizzata per ciascun fattore è la seguente:

- 1 – non adeguato
- 2 – parzialmente adeguato
- 3 – adeguato
- 4 – più che adeguato
- 5 – molto adeguato

Ciascun membro della commissione avrà annotato su una scheda individuale (allegato 1) per ciascun candidato partecipante, una gradazione (secondo la scala sopra indicata) per ogni fattore esplorato, e le annotazioni descrittive/discorsive a corredo.

Al termine la commissione condividerà al suo interno le note sui candidati e formulerà un giudizio di sintesi rispetto:

1. alla conoscenza del progetto (max 5 punti)
2. all'idoneità a svolgere le mansioni previste dal progetto (max 5 punti)
3. all'interesse per l'acquisizione di particolari abilità (max 5 punti)
4. alla predisposizione alla disponibilità (max 5 punti)
5. alla predisposizione all'ascolto (max 5 punti)

La graduatoria finale sarà redatta unendo i punteggi valutazione del percorso formativo, della discussione dei casi e del giudizio di sintesi.

### **Allegato 1 – Scheda registrazione osservazioni**

#### **Intestazione**

Cognome e Nome del candidato:

Data: \_\_\_\_\_ Valutatore: \_\_\_\_\_

*Indicare, accanto ad ogni item, la valutazione utilizzando la seguente scala:*

- 1 – non adeguato
- 2 – parzialmente adeguato
- 3 – adeguato
- 4 – più che adeguato
- 5 – molto adeguato

Capacità relazionali 1 2 3 4 5

*osservazioni:*

Capacità comunicative 1 2 3 4 5

*osservazioni:*

Collaboratività 1 2 3 4 5

*osservazioni:*

Responsabilità 1 2 3 4 5

*osservazioni:*

Equilibrio emotivo 1 2 3 4 5

*osservazioni:*

Iniziativa 1 2 3 4 5 osservazioni: Motivazione 1 2 3 4 5 osservazioni: <b>Giudizio di sintesi</b> osservazioni:
--

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO	
----	--

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

<p><b>I Responsabili SSD DEA</b>, dopo aver dato avvio e affidato le rispettive committenze ai componenti del gruppo di lavoro predispone i seguenti incontri di verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Verificano dopo un mese dall'avvio del progetto e successivamente ogni trimestre attraverso i report redatti dagli OLP;</li><li>· Verificano le autovalutazioni espresse dai volontari sulle base di schede disposte ad hoc ogni mese;</li><li>· Effettuano almeno 3 incontri con i formatori e gli OLP per verificare l'apprendimento dei volontari al termine dei rispettivi percorsi di insegnamento e le condizioni organizzative; verbalizzandoli;</li></ul> <p><b>Gli Operatori Locali di Progetto ( OLP)</b> effettuano le seguenti verifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· discutono con il volontario la propria autovalutazione andando a mettere in evidenza gli aspetti di forza e di debolezza e programma eventuali interventi per favorire l'apprendimento-inserimento;</li><li>· programmano un incontro con tutti i volontari ogni tre mesi o in caso di necessità, verbalizzandoli;</li><li>· programmano e monitorizzano le presenze ed assenze del personale comunicandole mensilmente al Direzione amministrativa dei Presidi.</li><li>· sono i referent della Direzione amministrativa dei Presidi per gli aspetti amministrativi per la gestione dei volontari.</li></ul> <p><b>I formatori</b> verificano l'apprendimento :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· al termine del loro insegnamento ;</li><li>· attraverso i colloqui con OLP e il Responsabile locale di progetto effettuando una valutazione finale.</li></ul> <p><b>L'Ufficio Formazione :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· predispone ed è il responsabile della tenuta dei registri per la rilevazione delle presenze dei volontari e dei docenti durante il periodo di formazione teorica</li><li>· verifica la corretta frequenza dei volontari al corso</li><li>· predispone gli attestati di frequenza</li></ul>
---

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO	
----	--

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

In considerazione delle attività previste costituisce titolo necessario:

· possesso di un Diploma di scuola media inferiore

Saranno valutati preferenzialmente i candidati con:

· Diploma di Scuola Media Superiore

· Laurea o iscrizione ad un corso di Laurea in materie umanistiche e/o sociali;

· Precedenti esperienze nei settori dell'assistenza e della disabilità

· Attitudine ai rapporti interpersonali e con il pubblico

· Conoscenza di almeno una lingua straniera

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Costi relativi alla Formazione specifica 84 ore x 25,82 pari a 2.168,88

Costo da sostenere per la fornitura dei pasti 240 gg x 10 volontari x 6,00 euro pari a 14.400,00 euro

Costo per il vestiario 120,00 euro x 10 volontari pari a 1.200,00 euro

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

L' Associazione di volontariato Il Sole nel Cuore, già presente in Pronto Soccorso.

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto sono già presenti nella sede di attuazione e sono adeguate al raggiungimento degli obiettivi del progetto (aule per la formazione, computer, fotocopiatrice, telefono, cancelleria, presidi di protezione individuale)

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Le competenze che i volontari acquisiranno nel corso dell'espletamento del servizio sono principalmente di carattere relazionale e professionale nell'ambito dell'accoglienza e delle relazioni con il pubblico:

- Acquisire conoscenze, competenze o abilità di natura relazionale e socio – assistenziale;
- Acquisire conoscenze e tecniche utili alla rilevazione delle analisi della soddisfazione dei malati e collegate alla qualità;
- Acquisire conoscenze del Sistema Socio sanitario e dei nuovi modelli organizzativi per sapersi orientare nel Sistema e divenire attori partecipi e propositivi;
- Sviluppare capacità di condivisione ed aggregazione fra il mondo del volontariato e le istituzioni;
- Capacità di utilizzo delle seguenti metodologie di lavoro: il problem solving e lavoro di gruppo;
- Rilascio da parte dell'Ente di un Attestato delle competenze acquisite durante la formazione specifica;
- Rilascio da parte dell'Ente di un attestato di BLS al superamento dello specifico corso;
- Rilascio da parte dell'Ente dell'attestato di partecipazione al corso della sicurezza in modalità FAD.

Al termine del periodo di servizio ogni volontario potrà certificare nel proprio curriculum:

- a) Un certificato di servizio, a firma del Direttore Generale dell'ASST OVEST MILANESE, da allegare al curriculum come anno di servizio prestato nella Pubblica Amministrazione;
- b) Una certificazione, rilasciata a firma del Direttore Generale dell'Azienda, che riconosce le competenze professionali acquisite nel corso del servizio con indicazione della formazione specifica alla quale il volontario ha partecipato;
- c) Un attestato di BLS : si tratta di una certificazione formale al termine di un corso teorico pratico e previo superamento di un esame;
- d) Un attestato di partecipazione al corso in modalità FAD d.lgs 81/08

## Formazione generale dei volontari

### 29) Sede di realizzazione:

La formazione generale ha carattere teorico e verrà svolta presso le aule aziendali dedicate alla formazione e, per quelle parti della formazione che richiedono l'accesso a documentazione, ricerche bibliografiche o consultazione di documenti, presso le aule del Nuovo Ospedale di Legnano Via Papa Giovanni Paolo II e/o, se necessario, presso le aule dell'ospedale di Magenta in Via Donatori di Sangue .

### 30) Modalità di attuazione:

La formazione verrà attuata attraverso i formatori dipendenti dall'azienda.  
La formazione generale avrà durata di 42 ore.  
Una prima parte del programma verrà dedicata alla socializzazione dei volontari ed alla conoscenza reciproca.  
Successivamente i volontari verranno orientati nell'organizzazione sia per quanto riguarda la logistica che per quanto concerne gli aspetti della sicurezza, della privacy in ambiente ospedaliero.  
Infine si affronteranno i contenuti formativi previsti per la formazione generale al servizio civile.  
Gli incontri avranno carattere attivo e utilizzeranno la metodologia del lavoro a piccoli gruppi con discussione, approfondimenti, ricerca di documentazione e testimonianze.  
I volontari avranno a disposizione la tecnologia informatica per effettuare le loro ricerche e per elaborare materiale di sintesi della loro attività di studio e approfondimento.

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale costituisce l'occasione per l'inserimento dei volontari nella struttura e per la socializzazione del gruppo.  
Il momento della socializzazione sarà gestito in modo interattivo e con il metodo della narrazione.  
I momenti, anche teorici, nei quali possono essere richiamate esperienze o vissuti personali verranno affrontati con la metodologia del role playing.  
Le lezioni di carattere teorico affrontate con la metodologia delle lezioni frontali saranno limitate agli aspetti dei quali i volontari devono semplicemente acquisire conoscenza mentre gli argomenti che consentono: 1) il recupero di esperienze personali; 2) il recupero di nozioni già note; 3) la possibilità di operare collegamenti; 4) la possibilità di reperire materiale bibliografico; 5) la ricerca di testimonianze; 6) la rielaborazione di documenti di sintesi, saranno affrontate con il metodo del lavoro in piccoli gruppi, delle discussioni guidate, della testimonianza.  
Secondo Le Linee Guida sulla formazione generale dei giovani in Servizio Civile Nazionale (04/04/2006).

33) *Contenuti della formazione:*

**1° MODULO** obiettivo:  
**“PRESENTAZIONI DEI VOLONTARI, DEL DOCENTE, DELL'ENTE”**  
Il gruppo in formazione:  
Intervista  
Conoscere i membri del gruppo.  
Conoscere le regole  
Attese ed aspirazione dei partecipanti  
Il contratto formativo  
Il ruolo del formatore nella formazione generale.

**2° MODULO** obiettivo:

**“COSTRUIRE L’IDENTITA’ DEL GRUPPO”**

Le fasi di sviluppo dell’identità di gruppo

Costruisci il tuo “Avatar”

**3° MODULO** obiettivo :

**“EVIDENZIARE I FONDAMENTI ISTITUZIONALI E CULTURALI DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE”**

Dall’obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale

L’evoluzione storica del Servizio Civile Nazionale

Affinità e differenze fra le due realtà

La legge 6 marzo 2001 n. 64 "istituzione del servizio civile nazionale"

**4° MODULO** obiettivo :

**“FAR INTERIORIZZARE IL CONCETTO DI DIFESA CIVILE O DIFESA NON ARMATA”**

Il concetto di patria

Il dovere di difesa della patria

I diritti umani nella costituzione italiana, nella carta europea e secondo le nazioni unite

Giurisprudenza in materia: Esame delle sentenze della corte costituzionale n. 164/1985, 228/2004, 229/2004, 431/2005

**5° MODULO** obiettivo:

**“FAR CONOSCERE LE FORME ISTITUZIONALI DI REALIZZAZIONE DELLA DIFESA ALTERNATIVA ALLA VIOLENZA”**

La difesa civile non armata e non violenta

Cenni storici di difesa popolare non violenta

La gestione non violenta dei conflitti a livello personale

La gestione non violenta dei conflitti a livello di comunità/nazione

**6° MODULO** obiettivo: **“FAR COGLIERE IL RAPPORTO TRA DIFESA DELLA PATRIA E DIFESA DELL’AMBIENTE, DEL TERRITORIO E DELLE POPOLAZIONI”**

La protezione civile

La difesa dell’ambiente come difesa della patria

Il ruolo della protezione civile

**7° MODULO** obiettivo:

**“SVILUPPARE IL SENSO DI CONDIVISIONE E DI SOLIDARIETA’**

La solidarietà e le forme di cittadinanza:

Il principio costituzionale di solidarietà sociale, i principi di libertà ed uguaglianza

Il contributo degli organismi non governativi

Il concetto di cittadinanza attiva

Il principio di sussidiarietà

Il welfare e le competenze dello stato, delle province e dei comuni

Cittadini nella storia e forme alternative di cittadinanza

**8° MODULO** obiettivo:

**“EVIDENZIARE LE AFFINITA’ E LE DIFFERENZE TRA LE VARIE FIGURE CHE OPERANO SUL TERRITORIO”**

IL Servizio Civile Nazionale tra associazionismo e volontariato

**9° MODULO** obiettivo:

**“ILLUSTRARE LE NORME CHE REGOLANO IL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE”**

Le norme che regolano il Sistema del Servizio Civile Nazionale

La Carta di Impegno Etico

**10° MODULO** obiettivo:

**“DEFINIRE IL RUOLO E LA FUNZIONE DEL VOLONTARIO”**

I diritti del volontario del Servizio Civile Nazionale

I doveri del volontario del Servizio Civile Nazionale

**11° MODULO** obiettivo:

**“ORIENTARE IL VOLONTARIO NELL’AZIENDA OSPEDALIERA”**

L’Azienda Ospedaliera Ospedale Civile di Legnano nel passato e nel presente:

“Viaggio interattivo e non..”

Definizione di regole di sicurezza e di comportamento:

La legge n. 81/2008 e la sicurezza sui luoghi di lavoro, concetti ed evoluzione normativa.

I codici etici comportamentali

**12° MODULO** obiettivo:

**“ILLUSTRARE IL METODO DELLA PROGETTAZIONE”**

Lavorare per progetti

I fondamenti della progettazione

I progetti per i volontari del Servizio Civile Nazionale

Formazione, formazione a distanza e training on the job come parte integrata e strutturale dei progetti

Considerazioni conclusive, gradimento e valutazione del Docente.

34) *Durata:*

42 ore , entro 180 giorni dall’avvio progetto

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

35) *Sede di realizzazione:*

La parte teorica presso le aule della formazione dell’Ospedale Nuovo di Legnano in Via Papa Giovanni Paolo II e se necessario presso le aule dell’Ospedale di Magenta in Via Donatori del Sangue 6 e quelle del CPS di Legnano Via Ronchi 103.

Il tirocinio finalizzato all’inserimento sarà effettuato presso i Pronto Soccorso dell’Ospedale di Legnano e di Magenta.

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica verrà attuata attraverso i formatori ed operatori dipendenti dell'azienda.

La formazione prevede 84 ore di formazione teorica specialistica e di una parte di inserimento con tutor di 5 giorni.

Il modulo riguardante la sicurezza verrà svolto con modalità FAD, seguendo la convenzione stipulata con le altre Aziende sulla base delle Direttive Regionali.

La parte teorica e l'inserimento si effettuerà non appena avuta l'autorizzazione da parte del SNC.

La metodologia didattica punta al massimo coinvolgimento attivo del volontario: lavori di gruppo, role play, discussione di casi.

Il calendario è articolato in 6 ore al giorno di lezione ( più 1 ora di pausa mensa) , pari a 14 giorni di frequenza teorica.

### 37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

- **BAROLI LAURA** nata il 29.08.1983 a Cuggiono (MI) nazionalità Italiana
- **BORNAGHI EMANUELE** nato il 13.07.1972 a Legnano (MI) nazionalità Italiana
- **CANZIANI ANDREA** nato il 21.02.1985 Gallarate (VA) nazionalità Italiana
- **CASTIGLIONI SILVIA** nata il 21.10.1970 a Castellanza (VA) nazionalità Italiana
- **COLOMBO DIANA** nata il 10.10.1982 a Castellanza (VA) nazionalità Italiana
- **COPPOLA FRANCESCA** nata il 15.03.1987 ad Abbiategrasso (MI) nazionalità italiana
- **DI GILIO FRANCO** nato il 20.12.1959 a Legnano (MI) nazionalità Italiana
- **FREDDI ANTONELLA** nata il 6.3.1965 a Busto Arsizio (VA) nazionalità Italiana
- **GIANAZZA ALESSANDRA** nata il 06.04.1981 a Cuggiono (MI) nazionalità Italiana
- **GIORGETTI MARA** nata il 28.06.1979 a Legnano (MI) nazionalità Italiana
- **GOEGAN SILVIA** nata il 06.02.1971 a Rho (MI) nazionalità Italiana
- **LORENZANO EGIZIA** nata il 05.06.1983 a Rho (MI) nazionalità Italiana
- **MAGGI WILLIAM** nato il 12/09/1988 a Magenta (MI) nazionalità Italiana
- **MANCINI ELVIRA ELISA** nata il 03.10.1967 Nicastro ( CZ) nazionalità Italiana
- **MEDA MADDALENA** nata il 10.04.1970 a Magenta (MI) nazionalità Italiana
- **MICHELETTI LUCA** nato il 30.06.72 ad Alessandria nazionalità Italiana
- **MORELLI ALBERTO** nato il 15.03.1973 a Legnano (MI) nazionalità Italiana
- **MORONI GIOVANNI** nato il 23.07.1976 a Busto Arsizio (Va) nazionalità Italiana
- **MOTTA MARCO** nato il 17.12.1981 a Cuggiono (MI) nazionalità Italiana
- **PEZZIA MARA** nata il 18.3.1960 a Biella (BI) nazionalità Italiana
- **PISONI MARIAGRAZIA** nato il 18.02.1968 a Busto Arsizio (VA) nazionalità Italiana
- **POESIO CECILIA** nata il 14.07.1965 a Torino nazionalità Italiana
- **POMA MARIA ANGELA** nata il 07.07.1972 a Magenta (MI) nazionalità Italiana
- **ROSSI SILVIA** nata il 07.08.1983 a Milano nazionalità Italiana
- **TOGNIN ANNALISA** nata il 04/06/1968 a Busto Arsizio(VA) nazionalità Italiana
- **TOSELLO CASIMIRO** nato il 20.11.1963 a Vigevano (PV) nazionalità Italiana
- **TUNICI MARINA** nata il 09.09.1963 a Legnano (MI) nazionalità Italiana
- **VERGANI LORENA** nata il 17.08.1958 a Turbigo ( MI) nazionalità Italiana
- **VITI SONIA** nata il 24.01.1987 a Milano nazionalità Italiana

### 38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

<b>FORMATORE</b>	<b>COMPETENZE</b>
BAROLI LAURA	Assistenza infermieristica
BORNAGHI EMANUELE	Assistenza infermieristica
CANZIANI ANDREA	Assistenza infermieristica
CASTIGLIONI SILVIA	Assistenza infermieristica coordinamento OLP
COLOMBO DIANA	Assistenza infermieristica
COPPOLA FRANCESCA	Assistenza infermieristica
DI GILIO FRANCO	Assistenza infermieristica e coordinamento

FREDDI ANTONELLA	Educatrice Professionale
GIANAZZA ALESSANDRA	Assistenza infermieristica
GIORGETTI MARA	Assistenza infermieristica
GOEGAN SILVIA	Assistenza infermieristica e coordinamento
LORENZANO EGIZIA	Assistenza infermieristica
MAGGI WILLIAM	Assistenza infermieristica
MANCINI ELVIRA ELISA	Assistenza infermieristica OLP
MEDA MADDALENA	Assistenza infermieristica
MICHELETTI LUCA	Medico Psichiatra centro Psicosociale di Legnano
MORELLI ALBERTO	Assistenza infermieristica
MORONI GIOVANNI	Assistenza infermieristica
MOTTA MARCO	Assistenza infermieristica
PEZZIA MARA	Assistenza infermieristica
PISONI MARIA GRAZIA	Educatore Professionale, promotore e formatore di facilitatori sociali e familiari
POESIO CECILIA	Assistenza infermieristica, manageriali, formatore relazioni col pubblico
POMA MARIA ANGELA	Assistenza infermieristica
ROSSI SILVIA	Assistenza infermieristica
TOGNIN ANNALISA	Assistenza infermieristica
TOSELLO CASIMIRO	Collaboratore Amm.vo- Formatore formaz.gen.
TUNICI MARINA	Educatrice Professionale
VERGANI LORENA	Responsabile SSD Psicologia Clinica
VITI SONIA	Assistenza infermieristica

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La metodologia didattica prevede le lezioni interattive con il lavoro a piccoli gruppi con discussione ed analisi dei casi.  
Al termine del corso una prova finale e sarà rilasciato un attestato di superamento del corso riportante i contenuti del corso.  
La rilevazione delle presenze e assenze verrà rilevata su apposito registro , così come i contenuti di ogni lezione.  
Verrà reso disponibile il materiale didattico in supporto elettronico

40) *Contenuti della formazione:*

**1° MODULO obiettivi:**

- Presentazione del servizio e pratiche burocratiche
- Conoscenza delle competenze specifiche delle figure professionali operanti nell'ospedale
- Acquisire conoscenze fondamentali per orientare correttamente all'interno del Pronto Soccorso il paziente e i suoi familiari
- Acquisire conoscenze fondamentali relative ai bisogni della persona malata che accede presso il Pronto Soccorso.

**Contenuti:**

- ❖ La struttura organizzativa del Pronto Soccorso e le procedure di ricovero

- ❖ L'organizzazione ospedaliera: i reparti e i servizi; le figure professionali in azienda e i riferimenti interni
- ❖ Il triage
- ❖ Il PEMAFA
- ❖ Nozioni di Primo soccorso
- ❖ Il sistema dell'emergenza – urgenza/118-112
- ❖ Maxi emergenza extra ospedaliera

***Docenti:***

Coordinatore Silvia Castiglioni

Coordinatore Silvia Goegan

Emanuele Bornaghi

Andrea Canziani

William Maggi

Elvira Elisa Mancini

Maddalena Meda

Alberto Morelli

Maria Angela Poma

Annalisa Tognin

**Totale ore primo modulo 20**

**2° MODULO *obiettivi:***

- Sviluppare le capacità per gestire e contenere gli stati d'ansia nei pazienti e nei familiari
- Fronteggiare le situazioni di stress emotivo, proprie e altrui
- Acquisire capacità di relazionarsi con la persona malata e con il gruppo di lavoro
- Acquisire le competenze per la gestione del rapporto col cittadino/utente
- Acquisire le nozioni basilari sulla comunicazione e le necessarie capacità per entrare in relazione con gli utenti dei servizi
- Acquisire le modalità di comunicazione più funzionali nella relazione col paziente psichiatrico
- Sviluppare la capacità di ascolto, relazione e attenzione all'altro
- Sviluppare le conoscenze per relazionarsi adeguatamente con pazienti affetti da problemi psichici e di abuso di sostanze
- Acquisire nozioni sulle modalità di comunicazione efficace

***Docente:***

Dott.ssa Lorena Vergani

***Contenuti:***

- ❖ Gestione dello stress, dell'ansia e sviluppo delle strategie di coping.
- ❖ Modalità di approccio alle situazioni particolarmente stressogene e strategie di fronteggiamento

***Docente:***

Dott. Luca Micheletti

***Contenuti :***

- ❖ L'approccio al paziente psichiatrico.
- ❖ L'approccio al paziente che fa uso di sostanze
- ❖ trasmettere strategie e modalità di comportamento

***Docente:***

Marina Tunici, Freddi Antonella

***Contenuti:***

- ❖ Tecniche di comunicazione

***Docente:***

Coordinatore Franco Di Gilio

Laura Baroli

***Contenuti:***

- ❖ I fondamenti della comunicazione
- ❖ Gli ostacoli alla comunicazione
- ❖ Gli stili comunicativi
- ❖ L'ascolto attivo
- ❖ L'influenza delle emozioni nella comunicazione

**Totale ore secondo modulo 15**

**3° MODULO *obiettivo:***

Acquisire le conoscenze:

- per relazionarsi correttamente con pazienti con particolari fragilità (bambino, anziano, disabile);
- dei fondamentali approcci culturali nell'accoglienza e nella cura del paziente straniero;
- del nuovo welfare per le persone fragili per patologia, necessità assistenziale, difficoltà sociali;
- dei bisogni della persona fragile: la rete dei servizi (ospedale /territorio, associazioni, ecc.) e le competenze utili per farci fonte;
- riguardo la dimissione protetta come garante delle continuità assistenziale dall'ospedale al territorio.
- relativamente alla normativa della privacy

***Docenti:***

Monica Burato

Diana Colombo

Monica Ferrari

Alessandra Gianazza

Mara Giorgetti

Egizia Lorenzano

Cecilia Poesio

Sonia Viti

***Contenuti:***

- ❖ L'approccio alle fragilità : il paziente anziano e il disabile.
- ❖ Stili e modalità di approccio, di relazione e interazione culturalmente accettati;
- ❖ La relazione terapeutica con il paziente;
- ❖ Le differenze culturali di approccio alla salute
- ❖ Le persone fragili per patologia , necessità assistenziali o difficoltà sociali: il lavoro di rete
- ❖ Elementi sulla privacy

### **Totale ore terzo modulo 18**

#### **4° MODULO *obiettivo:***

- Acquisire capacità di rilevazione ed analisi per condurre indagini di customer satisfaction

#### **Docente:**

Dott.ssa Cecilia Poesio

#### ***Contenuti:***

- ❖ La partecipazione del cittadino al miglioramento del Sistema socio sanitario.
- ❖ Le tecniche di rilevazione della soddisfazioni e la programmazione degli interventi di miglioramento.

### **Totale ore quarto modulo 3**

#### **5° MODULO *obiettivo:***

La rianimazione cardio-polmonare rappresenta una tecnica la cui conoscenza è fondamentale per tutte le figure che operano all'interno dell'Azienda ospedaliera al fine di ridurre, attraverso un intervento tempestivo e qualificato, la gravità delle complicanze dell'arresto cardiocircolatorio.

#### ***Docenti:***

Coordinatore Franco Di Gilio

Coordinatore Silvia Castiglioni OLP

Elvira Elisa Mancini OLP

#### ***Contenuti:***

- ❖ Il BLS: basic life support.

### **Totale ore quinto modulo 6**

#### **6° MODULO *obiettivo:***

- Sviluppare capacità di condivisione ed aggregazione fra il mondo del volontariato e le istituzioni.
- Trasmettere l'importanza dell'integrazione tra servizi e volontariato

#### ***Docenti:***

M. Grazia Pisoni – Marina Tunici

#### ***Contenuti :***

- ❖ Il volontariato e il servizio psichiatrico: indirizzi di integrazione
- ❖ Esperienze di collaborazione presso il servizio

#### ***Docenti:***

Coordinatore Silvia Castiglioni OLP

Elvira Elisa Mancini OLP

Valeria Vanossi referente delle volontarie "Le Guardie del Cuore"

#### ***Contenuti:***

- ❖ Il Volontariato nel sistema socio – sanitario
- ❖ Presentazione progetto aziendale "Le Guardie del Cuore"
- ❖ Alcune esperienze delle associazioni di volontariato

### **Totale ore sesto modulo 6**

**7° MODULO *obiettivo:***

- Acquisire conoscenze in materia degli obblighi stabiliti dal D.Lgs. n. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- La mobilitazione dei carichi

***Docenti:***

Corso in modalità FAD. in caso di non attivazione: lezione frontale

***Contenuti:***

- ❖ elementi dei principi generali dell'antincendio e gestione dell'emergenza,
- ❖ corso FAD - in base a quanto previsto dalla DGR 2633/2011 con A.O. Varese, Como, Busto Arsizio, Gallarate, Lecco, ASL Provincia MI 1.

***Docenti:***

Francesca Coppola

Giovanni Moroni

Marco Motta

Silvia Rossi

***Contenuti:***

- ❖ l'approccio ergonomico alla movimentazione manuale dei carichi nelle attività assistenziali sanitarie;
- ❖ utilizzo degli ausili;
- ❖ la mobilitazione dei pazienti.

**Totale ore settimo modulo 7**

**8° MODULO *obiettivo:***

- conoscenza diretta della struttura ospedaliera
- presentazione dei volontari agli operatori.

***Docenti:***

Coordinatore Silvia Castiglioni

Coordinatore Silvia Goegan

Elvira Elisa Mancini

Maddalena Meda

***Contenuti:***

- ❖ formazione sul campo
- ❖ affiancamento dei volontari nell'inserimento nella struttura di allocazione

**Totale ore ottavo modulo 9**

**41) Durata:**

La parte teorica della formazione specialistica prevede 14 giorni di formazione articolati in 6 ore giornaliere, effettuata entro 90 giorni dall'avvio progetto .  
La parte finalizzata all'inserimento e tirocinio prevede l'impegno di 30 ore pari a 5 giorni da effettuarsi affiancate alle volontarie delle "Guardie del Cuore" .

## Altri elementi della formazione

42) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

La formazione generale verrà ripartita in dodici moduli ed alla fine di ciascuno, verrà effettuata una verifica dei contenuti trasmessi e delle reazioni dei volontari utilizzando strumenti di sintesi quali: elaborati scritti, produzione di poster, questionari a risposta aperta e chiusa.

La formazione specifica

Il responsabile del monitoraggio effettua :

-almeno tre incontri con i formatori e gli OLP per valutare l'apprendimento dei volontari e le condizioni organizzative verbalizzandoli;

-verifica le valutazioni redatte dai formatori al termine del percorso del proprio insegnamento.

Al termine del corso è prevista una prova finale scritta con un questionario a risposta chiusa ed aperta .

La rilevazione delle presenze e assenze verrà rilevata su apposito registro , così come i contenuti di ogni lezione.

Data, 14/10/2016

Il Responsabile legale dell'ente  
(f.to dott. Massimo Lombardo)