

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

<p>REGIONE LOMBARDIA AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALE CIVILE DI LEGNANO (D.P.G.R. nr 70618 del 22/12/1997) Stabilimenti ospedalieri: Legnano – Cuggiono – Magenta – Abbiategrasso Via Papa Giovanni Paolo II – 20025 Legnano Codice Fiscale e Partita IVA 12313-480159 Indirizzo e-mail: direzione generale@ao-legnano.it Internet: www.ao-legnano.it</p>
--

2) *Codice di accreditamento:*

NZ05542

3) *Albo e classe di iscrizione:*

REGIONALE (Regione Lombardia)

3^

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

<p>Progetto “GUARDIE DEL CUORE” - Unità di Accoglienza ed Ascolto presso il Pronto Soccorso -</p>
--

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

Settore : 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:*

Il Contesto Territoriale

L'Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile di Legnano" è caratterizzata da una rete che comprende 4 Ospedali, 4 strutture poliambulatoriali territoriali e il Dipartimento di Salute Mentale .

Gli elementi costitutivi dell'Azienda sono ubicati all'interno dell'ambito territoriale dell'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Milano (ASL MI 1), in particolare , nei distretti sanitari di Legnano, Castano Primo, Magenta, Abbiategrasso e Corsico in cui abitano circa 550.000 assistiti.

L'azienda dispone al 31.12.2011 di 1.543 posti letto accreditati e di 3.000" dipendenti "circa.

Gli accessi totali nel Pronto Soccorso di Legnano nell'anno 2011 sono stati 57.188, di cui ricoverati in regime d'urgenza 6.781. Come da banca dati ospedaliera aggiornati al 31/12/2011. Di questi 49.250 utenti sono stati triagiati come codici verdi e 3.066 come codici bianchi. Considerando che ogni utente è accompagnato da almeno un familiare stiamo parlando di circa 100.000 persone che accedono al servizio.

Il pronto soccorso è uno snodo strategico per l'intera struttura, oltre ad essere la porta d'accesso all'ospedale svolge anche un ruolo importante per la gestione del flusso del paziente nell'ambito dell'intero processo terapeutico e assistenziale.

Accanto al sempre più elevato numero di persone che si rivolgono al Pronto Soccorso si deve considerare anche l'aumento del tempo medio dedicato a ciascun soggetto che richiede un intervento sanitario, dovuto sia alla complessità' dei pazienti spesso anziani e con patologie concomitanti, che al grado di accuratezza degli approfondimenti diagnostici ai quali i pazienti sono sottoposti.

In questo contesto attualmente il personale medico e infermieristico deve riuscire a svolgere, oltre alle proprie mansioni, anche compiti di accoglienza, informazione, educazione sanitaria e semplice assistenza, con la conseguenza che il tempo da dedicare al rapporto umano risulta inevitabilmente ridotto. Grande criticità sorge dalla modalità di accesso alle visite; queste non rispettano l'ordine di arrivo ma fanno riferimento a codici di priorità secondo la gravità delle patologie. Il paziente che accede al pronto soccorso sta vivendo un 'esperienza di emergenza individuale; scopo del sistema di risposta è inquadrare la singola emergenza in un processo diagnostico/terapeutico che ha tempi propri. L'accordo sui tempi di intervento e la relativa disposizione del paziente ad adattarsi dipendono in larga misura dalla presenza e dalla qualità professionale/relazionale dell'informazione data dagli operatori.

E' importante per il paziente conoscere le regole di funzionamento del sistema di Pronto Soccorso (approccio di triage, divisione dei pazienti in medici o chirurgici, attivazione di consulenza esterne, esecuzione di accertamenti diagnostici al di fuori dell'area di pronto soccorso, etc). Offrire al paziente la possibilità di essere ascoltato ha già di per se un valore terapeutico poiché gli permette di esprimere e condividere la sua sofferenza sul piano emotivo/relazionale oltre che su quello fisico. Il paziente vuole sentirsi "assistito " in tutti i sensi, sul piano umano oltre che su quello medico. Attenzione particolare anche per il forte coinvolgimento emotivo, durante tutte le fasi dell'emergenza, dei familiari che devono confrontarsi con la preoccupante sensazione di perdita di controllo sul processo di guarigione della persona cara.

Il cittadino si aspetta di ricevere non solo cure e trattamenti in urgenza caratterizzati da alta qualità e professionalità, ma richiede che ciò avvenga anche con una forte attenzione alla fase relazionale e di umanizzazione. Risulta importante quindi il potenziamento della funzione di accoglienza e informazione agli utenti e ai familiari.

A più di un anno dal trasferimento nel nuovo ospedale persiste in alcuni utenti il disorientamento e la difficoltà ad accedere ai servizi offerti soprattutto per i soggetti anziani, disabili, stranieri.

Dal momento del trasferimento nella nuova struttura è aumentata la collaborazione con le associazioni di volontariato: un gruppo di operatori accoglie gli utenti che accedono all'ospedale di Legnano offrendo indicazioni ed accompagnamento in caso di difficoltà alla deambulazione.

Dal 6/02/2012 è stato attivato presso l'Ospedale di Legnano un servizio di accoglienza ed ascolto con un gruppo di 13 volontarie appartenenti a 2 associazioni di volontariato del legnanese.

Per la progettazione dell'iniziativa si è fatto riferimento alla figura del "custode socio sanitario" istituita nel 2003 su iniziativa del Ministero della Salute e della Regione Lombardia per la costituzione di nuclei di operatori da impiegarsi nelle strutture territoriali con particolare riferimento agli anziani fragili e alle RSA.

Il gruppo è stato selezionato e formato per costituire un'Unità di Accoglienza e Ascolto all'interno della sala d'aspetto dei codici verdi e bianchi del Pronto Soccorso dello stabilimento di Legnano.

Le volontarie hanno seguito, insieme a medici, infermieri ed operatori del Pronto Soccorso, un corso di formazione creato appositamente, questo nell'ottica di facilitare una collaborazione ed una condivisione di intenti già nella fase iniziale tra le diverse figure.

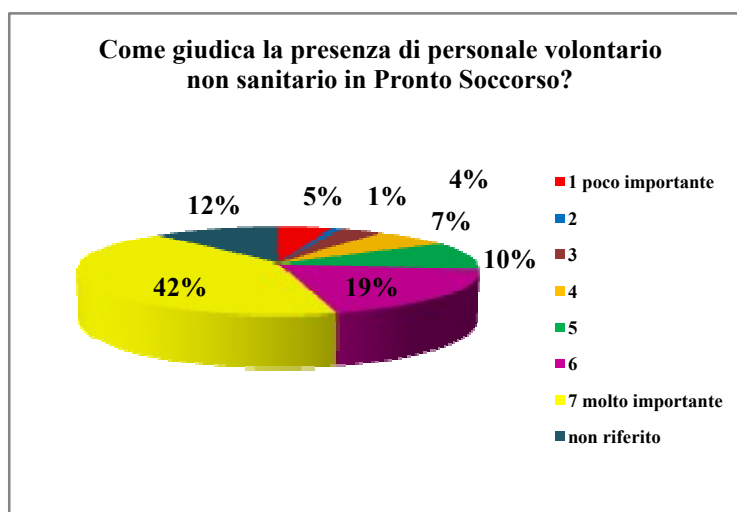
Il particolare ambiente e le modalità di accesso possono creare situazioni conflittuali per risolvere le quali si è ritenuto utile addestrare le volontarie per essere di ausilio al personale come facilitatori dell'accoglienza in sala d'attesa del Pronto Soccorso.

E' nata così la figura specifica del volontario presso il Pronto Soccorso, in grado di supportare gli assistiti ed i loro familiari facendo da tramite tra assistito, personale e parenti, sostenendo il paziente solo o non autonomo e fornendo indicazioni e informazioni di carattere non sanitario.

Forniscono informazioni sul significato del codice assegnato al momento dell'ingresso in Pronto soccorso, assistono i familiari che attendono, assicurano una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e possono avvisare il personale in servizio se la situazione del paziente si modifica.

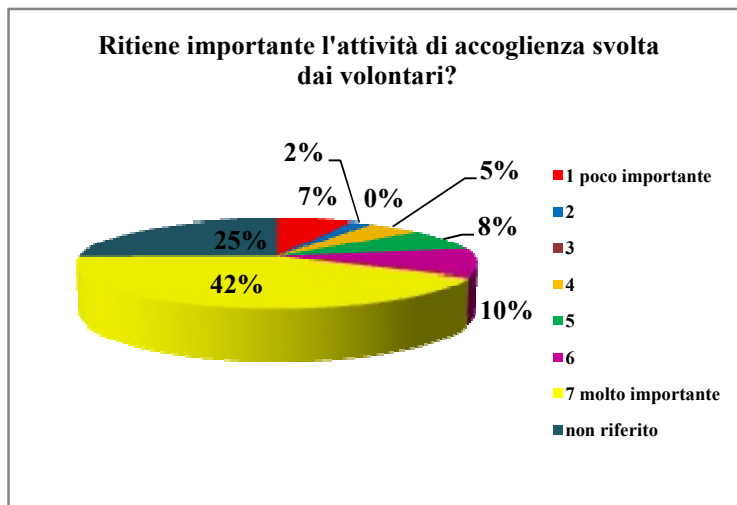
Un'indagine di customer satisfaction condotta presso il Pronto Soccorso di Legnano ha evidenziato come molto positiva la presenza di personale volontario dedicato all'accoglienza.

Il grafico sottostante, frutto dell'elaborazione dei dati di customer satisfaction raccolti da maggio a settembre 2012, rappresenta il gradimento dell'utenza

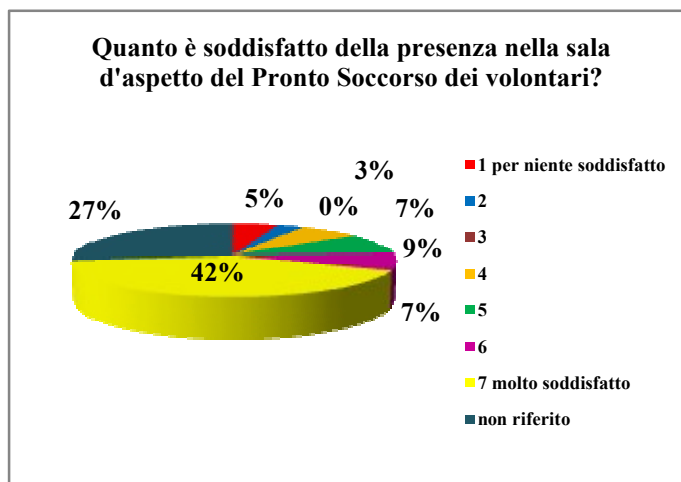


A sette mesi dall'inserimento delle volontarie nella sala d'attesa del Pronto Soccorso di Legnano è

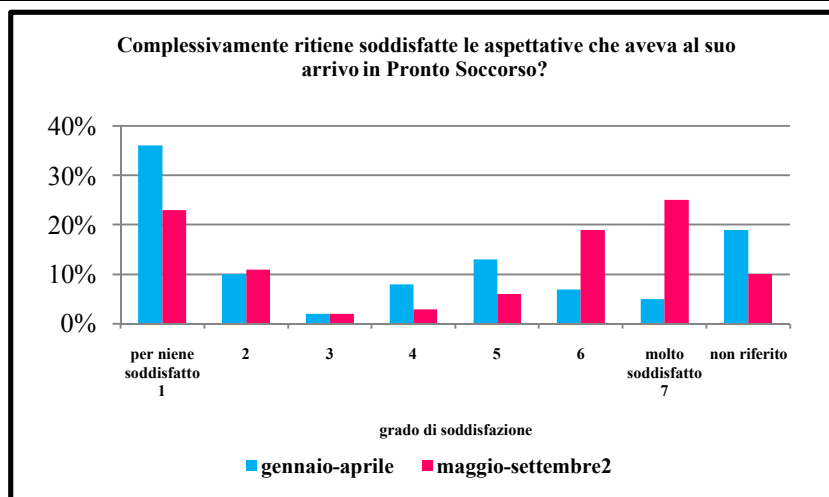
emerso un giudizio molto positivo sull'attività di accoglienza e ascolto svolta dalle stesse.



L'iniziativa aziendale, come evidenziato dal grafico sottostante, è stata fortemente apprezzata dalla cittadinanza.



Il confronto tra i giudizi dell'utenza rispetto alla soddisfazione delle aspettative dimostra un considerevole miglioramento

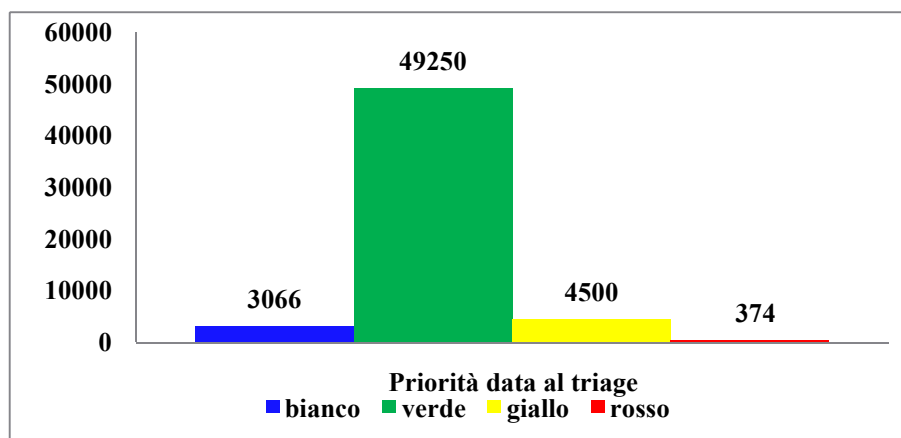


I volontari del Servizio Civile Nazionale saranno chiamati a svolgere, in stretta collaborazione con le volontarie, le seguenti attività:

1. 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.
2. 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;
3. si dispone all'ascolto ed alla compagnia per alleviare situazioni d'ansia collegate alle prestazioni sanitarie;
4. 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;
5. facilita gli utenti nell'utilizzo degli ausili (carrozine) che la struttura offre alle persone con difficoltà motorie;
6. fornisce aiuto nella salita e discesa dell'automezzo nell'ambito della struttura ospedaliera;
7. accompagna gli utenti, deambulanti e in carrozzina, all'interno della struttura, dove lo richieda l'assistenza alla persona seguita agevolando la camminata o spingendo la carrozzina nel caso di non deambulanti;

8. collabora col personale di triage nell'accoglienza, nell'informazione e orientamento rivolto agli stranieri, rispettosi della cultura del Paese di provenienza;
9. svolge attività di mediazione tra l'Utente, i suoi Congiunti, l'Operatore sanitario e i Volontari delle Associazioni presenti nella sala d'attesa
10. raccoglie i pareri e le aspettative del malato e accompagnatore attraverso una relazione informale e un questionario di rilevazione della soddisfazione predisposto ad hoc;
11. partecipa ad incontri con l'equipe e le associazioni di volontariato;
12. supporta le associazioni di volontariato nell'accoglienza del malato e degli accompagnatori;
13. 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;
14. 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 stimoli ad essere cittadini attivi nel proprio contesto di vita e di relazioni.

I destinatari di tale Servizio sono i pazienti che afferiscono al Pronto Soccorso. Da banca dati aziendale, aggiornata al 31/12/2011, la distribuzione degli accessi distinti per priorità di codice colore è il seguente:



I beneficiari privilegiati sono le loro famiglie in qualità di accompagnatori, il personale sanitario e i volontari delle associazioni già collaborano in Pronto Soccorso.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivi dell'unità di Accoglienza ed Ascolto presso il Pronto Soccorso

La finalità del progetto è quella di creare un sistema di accoglienza e di orientamento all'interno dell'area di attesa del pronto soccorso con lo scopo di umanizzare l'assistenza ospedaliera.

Migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio, potenziando il confort in sala d'attesa, occupandosi del familiare parallelamente alla presa in carico sanitaria del paziente.

L'unità di Accoglienza e Ascolto intercetta il disorientamento e i bisogni espressi (ed inespressi), risponde alla domanda di informazione e alla necessità dell'utente e dell'accompagnatore, attivandosi secondo protocolli definiti prevalentemente in area codici bianchi e in area codici verdi.

Si fa promotore di una valutazione più organica dei disagi e dei bisogni più frequenti, andando a rilevarli, portandoli a conoscenza della direzione con frequenza stabilita e proponendo eventuali suggerimenti per migliorare la risposta ai bisogni.

Per i Cittadini

I cittadini potranno trovare un sistema capace di adottare un approccio biopsicosociale integrato e assicurato dalla cooperazione di funzioni socio-sanitarie coordinate ed integrate a quelle dei volontari delle associazioni territoriali ed del Servizio Civile Nazionale, attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici e che potranno essere misurati secondo la modalità di seguito illustrate nella tabella.

OBIETTIVI	MODALITA'	INDICATORI	STANDARD
- essere facilitati ad accedere ai servizi attraverso un sistema di informazioni disponibili e fornite dai volontari	Attraverso l'utilizzo dei documenti aziendali e il confronto con i sanitari saper illustrare i percorsi organizzativi interni del Pronto Soccorso (codici di triage, tempi d'attesa, iter ricovero disponibilità dei servizi per i bambini e adulti con disagio)	Numero di persone soddisfatte dell'informazione ricevuta Totale delle persone che hanno risposto alla rilevazione della custode	70 % delle rilevazioni riporta un punteggio pari o maggiore a 6 su una scala liker da 1 a 7
- poter comunicare i propri pareri e aspettative attraverso una relazione informale con i volontari.	Attraverso la rilevazione e l'analisi del questionario della soddisfazione del malato	Totale del numero dei questionari di soddisfazione dell'utente in un anno Totale numero di accessi in un anno	Il 30% dei pazienti in un anno hanno espresso il parere attraverso il questionario
- il paziente ha a disposizione un volontario che lo accompagna e lo ascolta in situazioni di disagio	Sulla base delle informazioni del paziente e sulla valutazione delle difficoltà motorie e di orientamento oggettive il volontario si attiva per accompagnarlo e gli sta vicino	Numero di persone soddisfatte della vicinanza /attività del volontario Totale delle persone che hanno risposto alla rilevazione della customer	30 % delle rilevazioni riporta un punteggio pari o maggiore a 6 su una scala liker da 1 a 7 dei pazienti
effettuare l'accompagnamento del paziente fragile presso il Pronto Soccorso quando accede erroneamente da punti distanti dall'area di competenza	Su chiamata da parte del servizio accoglienza attivarsi per andare ad accogliere il paziente che impropriamente ha utilizzato un accesso sbagliato.	Totale dei pazienti fragili che hanno goduto del servizio da parte dei volontari Totale delle chiamate dal punto accoglienza per supportare i pazienti fragili	30 % dei pazienti

<p>- soddisfare alcune pratiche amministrative per i pazienti fragili: prenotazioni, ricette,...</p>	<p>Attraverso la lettura dei bisogni del malato raccolti nella documentazione sanitaria</p>	<p>Totale dei pazienti fragili che hanno goduto del servizio da parte dei volontari</p> <hr/> <p>Totale dei pazienti fragili che hanno espresso difficoltà ad assolvere autonomamente le pratiche</p>	<p>30 % dei pazienti</p>
<p>-gestisce l'uso delle carrozzine che abbisognano presso il Pronto Soccorso e fornisce aiuto nella salita e nella discesa dall'automezzo</p>	<p>Attraverso l'utilizzo della procedura aziendale garantisce la disponibilità delle carrozzine</p>	<p>Totale giorni in cui si è svolta l'attività di gestione carrozzine e pass</p> <hr/> <p>Totale giorni di presenza annuale del volontario</p>	<p>> o uguale al 16% dei giorni di presenza annuale</p>

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:*

L'attività fondamentale dei volontari del Servizio Civile Nazionale si svolgerà all'interno della sala d'attesa del Pronto Soccorso di Legnano.

Il progetto prevede un preliminare percorso formativo teorico e di inserimento finalizzato ad acquisire conoscenze e tecniche utili ad integrarsi nel contesto organizzativo e ad erogare il servizio.

I volontari saranno formati per acquisire competenze per l'accoglienza dell'utente "fragile" aiutandolo ed accompagnandolo concretamente quando accede alla struttura sanitaria favorendo il miglior utilizzo dei servizi.

La parte di inserimento sarà articolata attraverso il tutoraggio dell'OLP e di un volontario delle due Associazioni di volontariato già presenti.

Specificamente " l'Unità di Accoglienza e Ascolto presso il Pronto Soccorso" sarà composta dai seguenti ruoli:

- ruolo di accoglienza: i volontari delle Associazioni "Il Sole nel Cuore" e "Collaboratrici Volontarie", i volontari del servizio civile nazionale e i soggetti appartenenti al personale dell'azienda ospedaliera. I volontari del SCN garantiranno la loro presenza dalle ore 8 alle ore 20 dei giorni feriali e a turno il sabato dalle ore 8 alle 12.
- ruolo di coordinatore locale dell'unità di Accoglienza e Ascolto: il responsabile medico del Pronto Soccorso;
- ruolo di operatore locale del progetto: i 2 operatori OLP formati del Pronto Soccorso;
- ruolo di facilitatori di direzione: Direzione Amministrativa e Medica di Presidio;

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Il progetto prevede uno schema logico temporale che consenta di monitorare l'andamento del progetto sia nei confronti degli obiettivi proposti al punto precedente, sia con riguardo alle attività proposte ai volontari come opportunità di crescita umana e professionale

Nel dettaglio:

1 – individuazione dei partecipanti al gruppo di lavoro (volontari delle Associazioni “Il Sole nel Cuore” e “Collaboratrici Volontarie”, operatori sanitari del Pronto Soccorso e formatori aziendali):

- convocazione del gruppo di lavoro per la condivisione degli obiettivi del progetto
- gli OLP coinvolti nel progetto predisporranno un documento con in dettaglio le attività, gli orari, i riferimenti e ogni altra informazione necessaria ai volontari nell'espletamento del servizio.

2 – Definizione della formazione:

- programmazione dell'evento formativo;
- definizione del calendario delle lezioni della formazione generale e specifica;
- richiesta della programmazione didattica a ciascun docente individuato;
- progettazione della documentazione necessaria all'espletamento della formazione.

3 – Accoglienza dei volontari SCN:

- Effettuare l'incontro con i docenti e i volontari delle Associazioni “Il Sole nel Cuore” e “Collaboratrici Volontarie”, per condividere insieme la programmazione e la modalità di conduzione corso;
- accogliere i volontari ed introdurre il corso formativo;
- svolgere gli adempimenti previsti per l'inserimento nel contesto dei servizi (autorizzazioni A.O., cartellino di riconoscimento, assicurazioni);
- presentazione del progetto a tutti gli operatori del servizio, e condivisione del ruolo dei volontari del servizio civile.

4 – Realizzazione percorso formativo:

- Partecipare obbligatoriamente alle 42 ore della formazione generale che verrà svolta nei primi 150 giorni dall'avvio del progetto;
- partecipare obbligatoriamente alle 72 ore della formazione specifica che vedrà diverse fasi nel corso dell'anno secondo il calendario formativo già pianificato;
- effettuare un tirocinio formativo di 5 giorni presso il Pronto Soccorso ed ottenere una valutazione positiva da parte del coordinatore locale dell'Unità di Accoglienza e Ascolto;
- comunicazione da parte dei formatori agli OLP della valutazione dei volontari al termine del proprio insegnamento.

5 – Monitoraggio: si tratta di un sistema assai complesso al quale viene affidato il compito di seguire con puntualità l'andamento del progetto, il clima dei servizi nei quali i giovani vengono inseriti, la qualità della formazione erogata, la crescita umana, professionale e civile dei giovani

6 - inserimento nei servizi:

- comunicare e condividere gli obiettivi e le attività da svolgere con i volontari;
- presentare i volontari del SCN a tutta l'equipe assistenziale del Pronto Soccorso;
- effettuare un periodo di inserimento sperimentale (due mesi) con i volontari delle associazioni “il Sole nel Cuore” le “Collaboratrici Volontarie”, con la partecipazione del personale infermieristico del Pronto Soccorso;
- rilevare ed analizzare eventuali criticità collegate all'inserimento dei volontari nei primi due mesi attraverso l'utilizzo della scheda di autovalutazione del volontario.

7 – presa servizio dei volontari presso il Pronto Soccorso ed esecuzione in modo autonomo delle attività per le quali sono stati formati :

- a) 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;
- b) facilita gli utenti nell'utilizzo degli ausili (carrozze) che la struttura offre alle persone con difficoltà motorie, 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, fornisce aiuto nella salita e discesa dell'automezzo nell'ambito della struttura ospedaliera;
- c) raccoglie i pareri e le aspettative del malato e accompagnatore attraverso una relazione informale e un questionario di rilevazione della soddisfazione predisposto ad hoc;
- d) individua e gestisce il "bisogno" di assistenza con riguardo particolare all'anziano, al minore, al disabile, allo straniero e ai loro accompagnatori:
 - a. 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;
 - b. effettua l'accompagnamento del paziente fragile presso altri settori di diagnosi e cura quando impropriamente accedono al Pronto Soccorso anziché presso i servizi ospedalieri;
 - c. effettua l'accompagnamento del paziente fragile presso il Pronto Soccorso quando accede erroneamente da punti distanti dall'area di competenza;
 - d. sta vicino al paziente, segnala alle figure competenti le situazioni che possono essere di disagio per il paziente;
- e) svolge attività di facilitatore dei percorsi fornendo informazioni ai pazienti e agli accompagnatori sulle prestazioni erogate, sulle modalità di fruizione e sull'unità operativa:
 - a. spiega come funziona il triage,
 - b. fornisce indicazioni sui tempi di attesa probabili,
 - c. informa sull'iter del possibile ricovero,
 - d. eroga informazioni ed indicazioni sull'ubicazione dei servizi e le modalità di accesso
- f) si dispone all'ascolto ed alla compagnia per alleviare situazioni d'ansia collegate alle prestazioni sanitarie;
- g) collabora col personale di triage nell'accoglienza, nell'informazione e orientamento rivolto agli stranieri, rispettosi della cultura del Paese di provenienza;
- h) svolge attività di mediazione tra l'Utente, i suoi Congiunti, l'Operatore sanitario e i Volontari delle Associazioni presenti nella sala d'attesa;
- i) partecipa ad incontri con l'equipe e le associazioni di volontariato;
- j) supporta le associazioni di volontariato nell'accoglienza del malato e accompagnatori;
- k) 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;
- l) 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.

8 – rilevazione indicatori: gli indicatori quantitativi, determinanti per il buon esito del progetto, verranno raccolti e verificati secondo una tempistica pianificata, in modo da permettere la rilevazione dell'andamento delle attività e di eventuali nuove e/o ulteriori esigenze formative .

9– Eventuali azioni correttive: eventuali azioni correttive, da predisporre eventualmente nel 4 e 8 mese nell'ipotesi di criticità rilevate durante l'attività dei volontari.

10 – Valutazione finale:

- Partecipare all'incontro di valutazione finale dell'esperienza.
- Compilare una breve relazione finale in cui verrà riportata la propria esperienza con particolare attenzione agli esiti negativi o positivi della stessa.
- Utilizzare gli strumenti forniti per la quantificazione degli obiettivi raggiunti e delle attività realizzate nel corso del progetto per la realizzazione di un report finale.

Diagramma di Gant per lo sviluppo del progetto espresso in mesi

<i>mesi</i>	-1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<i>1 Individuazione partecipanti al gruppo di lavoro</i>													
<i>2. Definizione della formazione</i>													
<i>3. Accoglienza dei volontari SCN</i>													
<i>4. Formazione generale e specifica</i>													
<i>5. Monitoraggio</i>													
<i>6. Inserimento nei servizi</i>													
<i>7. Presa servizio dei volontari presso il Pronto Soccorso</i>													
<i>a. Attività verso il cittadino: si dispone all'ascolto e offre conforto ai barellati soli e si prende cura dei bambini</i>													
<i>b. Attività verso il cittadino: Facilita utilizzo di carrozzine e fornisce aiuto nella salita e discesa automezzo accompagna gli utenti deambulanti e in carrozzina</i>													
<i>c. Attività verso il cittadino: Raccoglie le aspettative attraverso una relazione informale e un questionario</i>													
<i>d. Attività verso il cittadino: individua e gestisce il bisogno di assistenza all'anziano. Al disabile, allo straniero e accompagnatori</i>													
<i>e. Attività verso il cittadino: Svolge attività di facilitatore dei percorsi fornendo informazioni(triage, tempi di attesa, iter ricovero, ubicazione servizi</i>													
<i>f. Attività verso il cittadino: si dispone all'ascolto ed alla compagnia per alleviare situazioni d'ansia</i>													
<i>g. Attività verso il cittadino: collabora col personale di triage nell'accoglienza, nell'informazione e orientamento</i>													

- 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 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 (carrozine) 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;
- 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.

Attività dei volontari SCN :

RUOLO	ATTIVITA'	SEDE	Livello di Autonomia attività
Volontari	raccogliere i pareri e le aspettative del malato attraverso una relazione informale e un questionario di rilevazione della soddisfazione predisposto ad hoc;	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: -ESECUZIONE AUTONOMA -PROGRAMMAZIONE CON EQUIPE INFERMIERISTICA-OLP
	individuare e gestire il "bisogno" di assistenza e vicinanza con riguardo particolare all'anziano, al minore, al parente al disabile fisico e psichico	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: -ESECUZIONE AUTONOMA -PROGRAMMAZIONE CON EQUIPE INFERMIERISTICA-OLP
	soddisfare alcune pratiche amministrative : prenotazioni, ricette, ricerca on line)	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: -ESECUZIONE AUTONOMA -PROGRAMMAZIONE CON EQUIPE INFERMIERISTICA-OLP
	gestire l'uso delle carrozzine che necessitano presso il Pronto Soccorso ;	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: ESECUZIONE AUTONOMA
	partecipare ad incontri con l'equipe e le Guardie del Cuore;	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: PROGRAMMAZIONE ED ESECUZIONE CON SUPPORTO delle Volontarie
	svolgere attività di facilitatore di percorsi fornendo informazioni ai pazienti e agli accompagnatori sui Servizi Ospedalieri	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: PROGRAMMAZIONE ED ESECUZIONE CON SUPPORTO EQUIPE
	supportare le volontarie nell'accoglienza del paziente e accompagnatori	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: ESECUZIONE AUTONOMA
	effettuare 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.	Pronto Soccorso ospedale di Legnano	Previa la valutazione positiva della formazione teorica ed il tirocinio/inserimento: -ESECUZIONE AUTONOMA -PROGRAMMAZIONE CON EQUIPE INFERMIERISTICA-OLP

- 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:*

- utilizzare i dispositivi di protezione individuale previste per l'attività;
- adottare comportamenti organizzativi nel rispetto delle regole e dei protocolli interni;
- attenersi ad una presenza responsabile e puntuale;
- partecipare ad incontri e riunioni concordati con l'Ente;
- timbratura badge o firma del foglio presenze;
- indossare un cartellino di riconoscimento;
- effettuare un orario di lavoro di 6 ore giornaliere comprese nella fascia oraria fra le ore 8.00 e le ore 20.00 da lunedì al venerdì e alternativamente il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00;
- disponibilità a seguire la formazione generale e specialistica presso l'Ospedale di Legnano e presso il CPS di Legnano.

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

- Diffusione di una cultura di Servizio Civile attraverso il coinvolgimento di tutta l'equipe assistenziale del Pronto Soccorso, dell'Ufficio accoglienza, comunicazione interna a tutte le U.O. della presenza di personale del SCN (240 minuti);
- distribuzione di materiale informativo sul Servizio Civile Nazionale e dallo stesso predisposto in occasione degli eventi organizzati dalle Associazioni di Volontariato pari a N. 22 ore;
- diffusione dell'iniziativa presso le sedi istituzionali: Comuni, spazio Regione, principali istituti scolastici;
- Pubblicazione della scheda del progetto sul sito dell'azienda ospedaliera (www.ao-legnano.it).

Totale ore dedicate all'attività di promozione e sensibilizzazione: 26 ore

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

Attraverso un colloquio individuale verranno valutate: le capacità relazionali e comunicative ,la motivazione al progetto , le capacità di analizzare e di proporre soluzioni ad un problema di un paziente fragile che accede presso il Pronto Soccorso

Si costituirà una commissione di tre persone : i 2 OLP, il Coordinatore dell'Unità Accoglienza Ascolto del Pronto soccorso, la segretaria del Servizio Affari Generali

La commissione si esprimerà attraverso la griglia di valutazione: vedi allegato 1

FATTORI DI VALUTAZIONE APPROFONDITI DURANTE IL COLLOQUIO E LORO INTENSITA'

1. Pregressa esperienza presso l'Ente (max 60 punti) :
 - 60 punti assegnati a chi ha avuto un'esperienza nell'ente superiore a sei mesi
 - 45 punti assegnati a chi ha avuto un'esperienza nell'ente da uno a sei mesi
 - 0 punti a chi non ha pregresse esperienze nell'ente
2. Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore d'impiego(max 60 punti) :
 - 60 punti assegnati a chi ha avuto un'esperienza nello stesso settore d'impiego superiore a sei mesi
 - 45 punti assegnati a chi ha avuto un'esperienza nello stesso settore d'impiego da uno a sei mesi
 - 0 punti a chi non ha pregresse esperienze nello stesso settore d'impiego
3. Idoneità del candidato a svolgere mansioni previste dalle attività del progetto(max 60 punti) :
 - 20 punti assegnati se emergono elementi che indichino il rispetto della persona quali l'ascolto e il rispetto delle differenze
 - 20 punti assegnati se il candidato distingue fra i propri bisogni e quelli del malato
 - 20 punti assegnati se il candidato sa riflettere sui problemi prima di agire
4. Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto(max 60 punti) :
 - 20 punti assegnati se il candidato esplicita il titolo del progetto
 - 20 punti assegnati se il candidato esplicita gli obiettivi del progetto che riguardano il proprio ruolo
 - 20 punti assegnati se individua correttamente i destinatari e i beneficiari del progetto

5. Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio (max 60 punti):
 - 60 punti assegnati se il candidato descrive in modo approfondito l'ambito del suo interesse ad impegnarsi attraverso lo studio o il lavoro a svolgere attività collegate ad essere d'aiuto alle persone nell'ambito dell'assistenza e del sociale
 - 30 punti assegnati se emerge da parte del candidato un generico e sommario interesse alla continuazione dell'attività

6. Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario (max 60 punti) :
 - 30 punti assegnati se emerge da parte del candidato l'interesse a prendersi cura della persona
 - 20 punti assegnati se emerge da parte del candidato l'interesse a lavorare in gruppo
 - 10 punti assegnati se emerge da parte del candidato che l'esperienza possa costituire un'opportunità ad esprimersi creativamente attraverso un'elaborazione scritta di idee e/o attraverso l'animazione di momenti di comunicazione con l'utilizzo di forme grafiche ed artistiche

7. Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto (max 60 punti) :
 - 30 punti assegnati se il candidato esprime l'interesse a voler acquisire competenze relazionali e comunicative
 - 20 punti assegnati se il candidato esprime l'interesse a voler acquisire competenze di rilevazione e di analisi della soddisfazione del malato rispetto ai bisogni socio-assistenziali
 - 10 punti assegnati se il candidato esprime l'interesse a voler acquisire competenze informatiche

8. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (max 60 punti) :
 - 25 punti assegnati se il candidato dà la disponibilità a cambiamenti orari rispetto ai programmati
 - 25 punti assegnati se il candidato dà la disponibilità al servizio di sabato
 - 10 punti assegnati se il candidato dà la disponibilità a prestare servizio in occasione di eventi nelle ore serali o festive o prefestive in cooperazione con le associazioni di volontariato

9. Particolari doti ed abilità umane possedute dal candidato (max 60 punti) :
 - 30 punti assegnati se vengono presi in considerazione da parte del candidato gli aspetti etici al momento di assumere una decisione
 - 30 punti se il candidato fa riferimento al principio della autodeterminazione del malato quale fondamentale diritto della persona

10. Giudizio finale (max 60 punti) :
 - 60 punti a chi ha avuto 60 punti negli indicatori 3, 8, 9
 - 53 punti a chi ha avuto 60 punti in due dei tre indicatori 3, 8, 9
 - 46 punti a chi ha avuto 60 punti in uno dei tre indicatori 3, 8, 9

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:*

Il responsabile del monitoraggio che è il Coordinatore locale del unità di Accoglienza e Ascolto del Pronto Soccorso, dopo avere dato avvio e affidato le rispettive committenze ai componenti del gruppo di lavoro, prevede i seguenti incontri di verifica :

- verifica dopo un mese dall'avvio del progetto i report redatti dall' OLP di sede insieme ai volontari sull'attività svolta in servizio e successivamente ogni trimestre ;
- verifica le autovalutazioni espresse dai volontari durante il periodo di inserimento (1 mese, sei mesi e finale) sulla base di schede disposte ad hoc;
- 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;
- redige congiuntamente ai formatori la valutazione finale teorica e del tirocinio;
- verifica il report sulla rilevazione della soddisfazione del malato e care giver.

L'operatore locale di progetto effettua le seguenti verifiche :

- discute 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
- programma mensilmente un incontro con tutti i volontari verbalizzandoli;
- partecipa agli incontri con il i Facilitatori di Direzione e i Coordinatori locali delle unità di Accoglienza ed Ascolto;
- programma e monitorizza le presenze ed assenze del personale comunicandole mensilmente al Servizio Affari Generali .
- è il referente per l'unità operativa Affari Generali per gli aspetti amministrativi per la gestione dei volontari.

I formatori verificano l'apprendimento :

- al termine del loro insegnamento ;
- attraverso i colloqui con OLP e Coordinatore locale dell'unità effettuando una valutazione finale.

L'Ufficio Formazione :

- predisporre ed è il responsabile della tenuta dei registri per la rilevazione delle presenze dei volontari e dei docenti durante il periodo di formazione teorica
- verifica la corretta frequenza dei volontari al corso
- predisporre gli attestati di frequenza

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:*

Priorità ai volontari con attestato di maturità .

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

Costo da sostenere per la fornitura di pasti pari ad Euro 7.560,00:= (gg.252 x 5 volontari x € 6,00 cad.).

Costi per sostenere la formazione specialistica : € 1.800,00 = (72h x € 25,00 cad.) - riconoscimento economico della docenza fuori orario di servizio per il personale che esercita ruoli di assistenza diretta e riconoscimento economico della docenza in orario di servizio per tutti gli altri.

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

Le Associazioni di Volontariato : Comitato Collaboratrici Volontarie, Associazione Sole nel Cuore
Vedi Moduli di dichiarazione : allegati 1 e 2

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

- possibilità di utilizzo di un computer dell'U.O. con relativo punto rete e stampante ;
- arredo ufficio (tavolo , sedie ,armadio);
- cancelleria;
- guanti monouso non sterili;
- mascherina monouso di protezione da usarsi su indicazioni degli operatori sanitari.

Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

NO

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

NO

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi 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.

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

- un **certificato di servizio**, a firma del Direttore Generale dell'Azienda Ospedaliera Ospedale civile di Legnano, da allegare al curriculum come anno di servizio prestatore nella Pubblica Amministrazione;
- una **certificazione**, rilasciato 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;
- un **attestato di BLS**: si tratta di una certificazione formale, ottenuta tramite il rilascio di un patentino che si ottiene al termine di un corso e previo il superamento di un esame;
- un **attestato** di partecipazione al corso della sicurezza in modalità FAD.

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 l'aula informatica dell'Ospedale di Legnano.

30) *Modalità di attuazione:*

La formazione verrà attuata attraverso il formatore dipendente dall'azienda.
La formazione generale avrà durata di 42 ore e precederà la formazione specifica.
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.

Il calendario è articolato in 6 ore al giorno di lezione, pari a 7 giorni di frequenza che dovranno precedere la formazione specialistica.

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:*

OBIETTIVO DEL MODULO 1: *Presentazione dei volontari, del docente, dell'ente*

CONTENUTI :Autopresentazione dei protagonisti del percorso formativo

OBIETTIVO DEL MODULO 2. *Costruire l'identità del gruppo*

CONTENUTI:

L'identità del gruppo informazione: definizione delle aspettative dei volontari, e della relazione dell'esperienza che faranno con la "patria", la "difesa senza armi" e la "difesa non violenta

OBIETTIVO DEL MODULO 3. *evidenziare i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale*

CONTENUTI:

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale:

evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà - La Legge 64/01

OBIETTIVO DEL MODULO 4. *Far interiorizzare il concetto di difesa civile o difesa non armata*

CONTENUTI:

Il dovere di difesa della Patria:

esame di alcuni documenti contenuti nelle sentenze della Corte Costituzionale n.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05

I concetti di pace e diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite

OBIETTIVO DEL MODULO 5. *Far conoscere le forme istituzionali di realizzazione della difesa alternativa non violenta*

CONTENUTI:

La difesa civile non armata e non violenta

Cenni storici di difesa popolare non violenta

La gestione non violenta dei conflitti

OBIETTIVO DEL MODULO 6. *Far cogliere il rapporto tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni*

CONTENUTI:

La protezione civile

La difesa dell'ambiente come difesa della Patria:

il ruolo della protezione civile

OBIETTIVO DEL MODULO 7. *Sviluppare il senso di condivisione e di solidarietà*

CONTENUTI:

La solidarietà e le forme di cittadinanza:

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

Il contributo degli Organismi non Governativi

Il concetto di cittadinanza attiva

Il principio di sussidiarietà

Il welfare e le competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni

OBIETTIVO DEL MODULO 8. *Evidenziare le affinità e le differenze tra le varie figure che operano sul territorio*

CONTENUTI:

Il servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato

OBIETTIVO DEL MODULO 9. *Illustrare le norme che regolano il sistema del servizio civile nazionale.*

CONTENUTI:

La normativa vigente e la Carta di impegno etico

OBIETTIVI DEL MODULO 10. *Definire ruolo funzione del volontario*

CONTENUTI:

Diritti e doveri del volontario del servizio civile

OBIETTIVI DEL MODULO 11. Orientare il volontario nell'azienda ospedaliera

CONTENUTI:

Presentazione dell'Ente

Definizione delle principali regole di sicurezza e di comportamento

OBIETTIVI DEL MODULO 12. *Illustrare il metodo della progettazione*

Il lavoro per progetti

34) *Durata:*

42 ORE

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

La parte teorica presso l'Ospedale di Legnano.

Il tirocinio finalizzato all'inserimento viene effettuato presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnano.

36) *Modalità di attuazione:*

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

La formazione prevede una parte teorica : di 72 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 12 giorni di frequenza teorica.

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

<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>Luogo di nascita</i>	<i>Nazionalità</i>
BAROLI LAURA	29.08.1983	Cuggiono (MI)	Italiana
BORNAGHI EMANUELE	13.07.1972	Legnano (MI)	Italiana
BURATO MONICA	01.07.1967	Rho (MI)	Italiana
CASTIGLIONI SILVIA	21.10.1970	Castellanza (VA)	Italiana
COLOMBO DIANA	10.10.1982	Castellanza (VA)	Italiana
CORIGLIANO SILVANA	30.03.1968	Buenos Aires (Argentina)	Italiana
DI GILIO FRANCO	20.12.1959	Legnano (MI)	Italiana
FERRARI MONICA	13.11.1970	Legnano (MI)	Italiana
GINI GIANCARLO	20.09.1964	Milano	Italiana
GIORGETTI MARA	28.06.1979	Legnano (MI)	Italiana
GORLA CHRISTIAN	12.10.1988	Cuggiono (MI)	Italiana
LONATI VERONICA RITA	08.04.1980	Magenta (MI)	Italiana
MANCINI ELVIRA ELISA	03.10.1967	Nicastro (CZ)	Italiana
MICHELETTI LUCA	30.06.72	Alessandria	Italiana
MORELLI ALBERTO	15.03.1973	Legnano (MI)	Italiana
POESIO CECILIA	14.07.1965	Torino	Italiana
TOGNIN ANNALISA	04/06/1968	Busto Arsizio(VA)	Italiana
TUNICI MARINA	09.09.1963	Legnano (MI)	Italiana
VERGANI LORENA	17.08.1958	Turbigo (MI)	Italiana
ZARA MICHELA	23.08.1968	Busto Arsizio (VA)	Italiana

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

FORMATORE	COMPETENZE
BAROLI LAURA	Assistenza infermieristica
BORNAGHI EMANUELE	Assistenza infermieristica
BURATO MONICA	Assistenza infermieristica
CASTIGLIONI SILVIA	Assistenza infermieristica Operatore Locale di Progetto
COLOMBO DIANA	Assistenza infermieristica
CORIGLIANO SILVANA	Assistenza infermieristica e coordinamento
DI GILIO FRANCO	Assistenza infermieristica e coordinamento
FERRARI MONICA	Assistenza infermieristica
GINI GIANCARLO	Medico Emergenza Urgenza Manageriali Formatore
GIORGETTI MARA	Assistenza infermieristica
GORLA CHRISTIAN	Assistenza infermieristica
LONATI VERONICA RITA	Assistenza infermieristica
MANCINI ELVIRA ELISA	Assistenza infermieristica Operatore Locale di Progetto Tutor di Tirocini
MICHELETTI LUCA	Medico psichiatra, centro Psico Sociale Legnano

MORELLI ALBERTO	Assistenza infermieristica
POESIO CECILIA	Assistenza Infermieristica, manageriali Formatore Relazioni col pubblico
TOGNIN ANNALISA	Assistenza infermieristica
TUNICI MARINA	Educatore Professionale, Operatore Locale di Progetto
VERGANI LORENA	Scienze Psicologiche Dinamiche di gruppo
ZARA MICHELA	Educatore Professionale, Operatore Locale di Progetto

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:*

MODULO 1

Obiettivo: Acquisire conoscenze fondamentali per orientare correttamente all'interno del Pronto Soccorso il paziente e i suoi famigliari e 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
- Nozioni di Primo soccorso
- Il sistema dell'emergenza – urgenza/118-112.
- Maxi emergenza

Totale ore primo modulo 15

MODULO 2

Obiettivo: Sviluppare le capacità per gestire e contenere gli stati d'ansia nei pazienti e nei famigliari. Fronteggiare le situazioni di stress emotivo, proprie e altrui; acquisire capacità di relazionarsi con la persona malata e con il gruppo di lavoro.

Docente: Vergani

Contenuti:

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

Obiettivo: Sviluppare le conoscenze per relazionarsi adeguatamente con pazienti affetti da problemi psichici e di abuso di sostanze.

Docente: Micheletti

Contenuti :

- La gestione in emergenza del paziente con comportamento bizzarro, agitato o violento

Docente: Tunicì

Contenuti:

- Tecniche di comunicazione

Totale ore secondo modulo 9

MODULO 3

Obiettivo: Sviluppare conoscenze per relazionarsi correttamente con pazienti con particolari fragilità (bambino, anziano, disabile) e sviluppare la conoscenza dei fondamentali approcci culturali nell'accoglienza e cura del paziente straniero.

Contenuti:

- L'approccio alle fragilità : il paziente anziano e il disabile.
- Stili e modalità di approccio, di relazione e interazione culturalmente accettati.
- Le differenze culturali di approccio alla salute

Totale ore terzo modulo 12

MODULO 4

Obiettivo: Acquisire capacità di rilevazione ed analisi per condurre indagini di customer satisfaction .

Docente: Corigliano

Contenuti:

- Elementi del rischio clinico e elementi sulla privacy.

Docente: Poesio

- 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 6

MODULO 5

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.

Docente: Di Gilio, Baroli

Contenuti:

- Il BLS: basic life support.

Totale ore quinto modulo 6

MODULO 6

Obiettivo: Sviluppare capacità di condivisione ed aggregazione fra il modo del volontariato e le istituzioni.

Trasmettere l'importanza dell'integrazione tra servizi e volontariato

Docenti: Zara

Contenuti :

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

Docenti: Castiglioni, Mancini

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

Totale ore sesto modulo 6

MODULO 7

Obiettivo: Acquisire conoscenze in materia di sicurezza.

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.

Totale ore settimo modulo 6

MODULO 8

Obiettivo: conoscenza diretta della struttura ospedaliera e presentazione dei volontari agli operatori.

Contenuti:

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

Totale ore ottavo modulo 12

41) Durata:

La parte teorica della formazione specialistica prevede 12 giorni di formazione articolati in 6 ore giornaliere .

La parte finalizzata all'inserimento e tirocinio prevede l'impegno di 30 ore pari a 5 giorni da effettuarsi dopo il completamento della formazione teorica.

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 commissione(composta da 2 OLP,coordinatore locale di unità di Accoglienza ed Ascolto , il facilitatore di direzione amministrativa) esprimerà la valutazione finale ; sarà rilasciato un attestato di superamento del corso riportante le materie (vedi contenuti) del corso.

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

Ogni docente comunicherà un orario di ricevimento docenti .

Data,

Il Responsabile legale dell'Ente
(dott. Carla Dotti)