



“ALLEGATO 5”

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: “SIAMO PRONTI AD ACCOGLIERTI”

SETTORE e Area di Intervento:

ASSISTENZA:

01 - Anziani;

02 - Minori;

06 - Disabili;

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

09 - Malati terminali;

15- Salute

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

La finalità del progetto è quella di creare un moderno sistema di accoglienza e di orientamento degli assistiti.

OBIETTIVI GENERALI

- Diminuzione il disagio\discomfort dei cittadini in attesa al Pronto Soccorso
- Miglioramento del lavoro degli Infermieri al Triage
- Miglioramento dell'immagine e della percezione del Pronto Soccorso nell'opinione pubblica
- Riduzione il contenzioso con il cittadino
- Valorizzazione il volontariato
- Rafforzamento del cittadino attraverso l'informazione
- Miglioramento del rapporto Cittadino, Operatori Sanitario e mondo del Volontariato

INDICATORI E FONTI DI VERIFICA rispetto agli obiettivi definiti di I livello

A) Supportare i pazienti ricoverati nella fase di ricovero ospedaliero al fine della riduzione dello stato d'ansia:

Indicatori

- n° utenti oggetto di intervento da parte dei volontari

Fonti di verifica

- segnalazioni di richiesta di presa in carico
- schede di rilevazione della presa in carico
- schede rilevazione livello ansia

B) Fornire prima assistenza agli utenti che accedono alle strutture

Di emergenza

Indicatori

- n° contatti nella fase di accesso alle prestazioni

Fonti di verifica

- n° prenotazione prestazioni



- ore di presenza volontari

C) Collaborare alla predisposizione di materiale informativo per la Prevenzione di patologie

Indicatori

- valutazione materiale preesistente

Fonti di verifica

- materiale prodotto

D) Facilitare la comunicazione tra l'utente e la struttura sanitaria

Indicatori

n° criticità individuate

n° contatti con i familiari e/o caregiver

Fonti di verifica

segnalazioni degli utenti

report attività

questionari somministrati a random

E) Guidare i pazienti nei percorsi interaziendali

Indicatori

n° utenti accompagnati dalle UU.OO. di ricovero ai servizi diagnostici

materiale informativo strutturato ad uso degli utenti

Fonti di verifica

report delle attività svolte

produzione di materiale informativo

F) Collaborare al disbrigo delle pratiche amministrative per gli utenti

Indicatori

n° pratiche effettuate

Fonti di verifica

report dei contatti attivati sia intra che extraospedalieri per

l'espletamento di pratiche burocratiche

G) Contribuire allo sviluppo del concetto di "umanizzazione dell'assistenza

Indicatori

n° segnalazioni utenti

n° proposte specifiche

Fonti di verifica

valutazione proposte

INDICATORI E FONTI DI VERIFICA rispetto agli obiettivi definiti di II livello

A) Rilevare i bisogni espressi ed inespressi degli utenti in ordine alla presa in carico dell'azienda

Indicatori

n° segnalazione degli utenti

n° osservazioni

Fonti di verifica

schede rilevazione bisogni espressi dagli utenti

schede rilevazione criticità

B) Costruire un percorso globale di presa in carico dell'utente ricoverato in

collaborazione con il personale di accettazione e/o i volontari afferenti ai progetti di



accoglienza ed orientamento degli utenti (se presenti)

Indicatori

riunioni

rilevazione criticità

Fonti di verifica

report delle riunioni effettuate

relazioni scritte con analisi delle criticità e produzione di ipotesi

produzione di materiale informativo per gli utenti

C) Contribuire all'individuazione degli elementi indispensabili per la strutturazione di protocolli e/o procedure per il raccordo con le strutture extraospedaliere per il continuum assistenziale

Indicatori

identificazione dei percorsi e delle risorse in uso

identificazione criticità riscontrate

Fonti di verifica

documentazione prodotta e valutazione dei suggerimenti contenuti nella relazione conclusiva

D) Rilevare le criticità di sistema e la customer satisfaction per consentire alle strutture sanitarie il miglioramento dell'efficienza organizzativa

Indicatori

n° questionari somministrati

Fonti di verifica

elaborazione dati raccolti

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Le attività specifiche possono essere distinte in due macro aree di intervento, all'interno delle quali il gruppo di volontari in servizio civile svolgerà un ruolo fondamentale per la facilitazione della comunicazione tra utente e struttura, nonché per la rilevazione di dati necessari alla struttura sanitaria per la revisione dei propri processi e per la pianificazione di interventi migliorativi del servizio offerto.

Il ruolo dei volontari in servizio civile nei confronti degli attori delle procedure di accesso alle prestazioni sanitarie può, in sintesi, essere così identificato:

a. Volontari e utenti: obiettivo principale sarà il supporto e

l'accompagnamento degli utenti in particolar modo di quelli disabili e anziani, che rappresentano la maggioranza degli utenti dei contesti ospedalieri dove avrà luogo il progetto. Già in precedenti progetti si è rilevato come la presenza dei giovani volontari sia stata preziosa per gli ammalati, soprattutto, per quelli che soffrivano l'assenza di relazioni con un nucleo familiare o la mancanza di persone significative nella loro vita quotidiana.

b. Volontari e struttura ospitante: il nucleo di volontari formerà una piattaforma di osservazione importante per la raccolta di dati inerenti soprattutto a due principi fondamentali, ossia Eguaglianza ed Imparzialità. La raccolta dati effettuata dai volontari fornirà utili spunti di riflessione all'azienda per migliorare il materiale



informativo per gli utenti, che rappresenta un obiettivo secondario del progetto, nonché per comprendere le criticità della struttura rispetto alle richieste di prestazioni da parte del cittadino.

Per quanto attiene la disamina delle attività specifiche, messe in essere dai volontari in servizio civile, per il raggiungimento degli obiettivi principali e secondari del progetto, sono identificate le seguenti attività:

1. Accogliere dei pazienti all'ingresso dei reparti di emergenza, unitamente al personale di assistenza;
2. Aiutare nella deambulazione gli utenti in difficoltà;
3. Aiutare gli utenti al raggiungimento della sede di destinazione;
4. Valutare la necessità di presa in carico dell'utente;
5. Misurare il livello di ansia attraverso un questionario strutturato;
6. Identificare le modalità utilizzate dai preposti per il trasferimento di informazioni generali agli utenti;
7. Identificare le criticità nel raggiungimento delle diverse strutture;
8. Collaborare alla strutturazione di materiale informativo per l'utenza;
9. Collaborare nell'accompagnamento dei pazienti all'interno della struttura;
10. Guidare gli utenti nella relazione con gli uffici amministrativi;
11. Contattare il MMG dell'utente;
12. Accompagnare gli utenti in condizioni di disagio nei percorsi interaziendali;
13. Svolgere attività di conforto per gli utenti senza familiari o care-giver;
14. Rilevare i suggerimenti degli utenti;
15. Rilevare i suggerimenti degli operatori;
16. Somministrare questionari agli utenti ed ai familiari;
17. Identificare criticità secondo uno schema di rilevazione predeterminato;
18. Rilevazione delle proposte con il personale ed i volontari addetti all'assistenza;
19. Collaborare con la Direzione Sanitaria alla rilevazione dei principali percorsi assistenziali in uso attraverso interviste a random;
20. Riunioni con gli operatori di reparto;

Le attività svolte dai volontari in servizio civile devono tendere al raggiungimento degli esiti di seguito indicati:

- Identificare gli utenti critici per elaborare la strategia migliore per la riduzione dell'ansia;
- Diagramma della comunicazione;
- Elaborare opuscoli informativi di facile utilizzo per gli utenti;
- Strutturazione di report di attività ed agenda dei contatti esterni;
- Raccolta ed analisi dei suggerimenti;
- Stesura di un protocollo per la fase di accoglienza e di dimissione;
- Strutturazione di guide per gli utenti.

Sarà indispensabile che i volontari che prenderanno parte a questo progetto, siano in possesso di specifiche qualità, quali:

1. predisposizione al lavoro di gruppo;
2. spigliate capacità relazionali;
3. attitudine all'utilizzo di tecniche di problem solving;
4. capacità di gestire le emozioni;



5. pregresse esperienze nell'ambito del volontariato;

6. conoscenza di base dei sistemi informatici.

Il volontario in servizio civile sarà il facilitatore dei processi comunicativi tra l'utente e la struttura per l'agevolazione degli utenti nel processo di accesso alla struttura e di decodificatore dei messaggi inviati dalla struttura e gli utenti che ne avessero bisogno.

In quanto terzo attore "esterno", senza vincolo di dipendenza nei confronti della struttura ospitante, il volontario in servizio civile può costituire un osservatorio imparziale per la disamina dei processi e dei percorsi al fine di evidenziarne le criticità quale elemento fondamentale per il miglioramento delle prestazioni rese all'utenza.

Il complesso delle attività indicate al punto 8.3 può ulteriormente essere definibile attraverso l'identificazione di 3 aree di attività:

a. Attività nell'ambito della comunicazione

Per la realizzazione degli esiti relativi a:

- Riduzione del disagio e delle situazioni di conflitto;
- Diminuzione del senso di disagio e frustrazione;
- Migliorare la comprensione dei percorsi interni;
- Riduzione dell'ansia ed il rischio di smarrimento documenti;
- Interazione con i MMG per facilitare la comunicazione con il reparto di degenza dell'utente.

b. Attività pratiche

- Accoglienza all'ingresso dell'accettazione ricoveri ordinari;
- Aiuto nella fase di trasferimento da autoveicoli a sala d'attesa anche con ausilio di sedie a rotelle;
- Accompagnamento dei pazienti ed in particolare quelli senza alcun care-giver;
- Supporto nel disbrigo di pratiche amministrative;
- Aiuto nel trasferimento ai reparti di degenza;
- Facilitazione nella fase di contatto all'ingresso degli utenti in reparto;
- Collaborazione con il personale per la rilevazione delle richieste di informazioni e prestazioni sia telefoniche che dirette;
- Somministrazione di questionari strutturati dalla Direzione Sanitaria per la rilevazione della customer satisfaction;
- Rilevazione delle proposte degli operatori per il miglioramento dei percorsi a favore degli utenti;
- Collaborazione alla predisposizione di materiale divulgativo finalizzato ai temi della prevenzione e dell'accesso alle strutture;
- Collaborazione al monitoraggio del gradimento del progetto.

c. Acquisizione di abilità

Le attività poste in essere potranno, inoltre, consentire ai volontari in servizio civile l'acquisizione di abilità specifiche non solo nell'ambito della comunicazione, ma anche in ambito tecnico attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, dei principali software presenti su personal computer (Word, Excel, Powerpoint), gestione posta elettronica nonché elementi di base per la catalogazione di documenti.



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale



CRITERI DI SELEZIONE

Il sistema di selezione ricalca in buona misura quello proposto dall' UNSC, definito e approvato con determinazione del Direttore Generale del 30 maggio 2002, con minimi correttivi, integrazioni e specificazioni.

In particolare la valutazione verterà sull'analisi del curriculum, dei titoli ed esperienze aggiuntive e su di un colloquio tendente ad accertare le capacità relazionali del candidato, le sue conoscenze, competenze e attitudini coerenti con le problematiche dell'area di utilizzazione.

I criteri di valutazione saranno resi noti ai candidati mediante il bando relativo al presente progetto nonché tramite il sito dell'Ente www.insiemeperlavita.org.

Al momento della selezione e all'atto del riconoscimento del candidato, verrà consegnata la griglia di valutazione in modo da ribadire i criteri (valido per il punto 19 della griglia di valutazione dei progetti).

Durante il colloquio con il candidato, il selettore utilizzerà le seguenti griglie opportunamente redatte in base alle esigenze del progetto.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartiti:

A. valutazione curriculum vitae: max 30 punti

B. titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze: max 20 punti

C. valutazione colloquio/intervista: max 60 punti

A. VALUTAZIONE CURRICULM VITAE

PRECEDENTI ESPERIENZE	COEFFICIENTI
Precedenti esperienze c/o enti che realizzano il progetto	Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)
Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto	Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)
Precedenti esperienze in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto	Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)
Precedenti esperienze in settori analoghi c/o enti che realizzano il progetto	Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)

TOTALE PUNTI A)

MAX 30

B. TITOLI/ESPERIENZE
CONOSCENZE

AGGIUNTIVE/ALTRE

TITOLI DI STUDIO	PUNTI MAX
Laurea attinente al progetto	8
Laurea non attinente al progetto	7
Diploma attinente al progetto	6
Diploma non attinente al progetto	5
Frequenza scuola media superiore	4*

*1 punto per ogni anno concluso



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*



*Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale*



TITOLI PROFESSIONALI				PUNTI MAX
Attinente al progetto				4
Non attinente al progetto				2
Non terminato				1
ESPERIENZE AGGIUNTIVE				PUNTI MAX
Esperienze aggiuntive a quelle valutate				4
Altre conoscenze				4
TOTALE PUNTI C)				MAX 20
C. VALUTAZIONE COLLOQUIO INTERVISTA				
1. AUTOPRESENTAZIONE – PRESENZA E PRIMO APPROCCIO				
a. Atteggiamento				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	
b. Capacità espressive e proprietà di linguaggio				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	
c. Equilibrio emotivo e socializzazione				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	
d. Capacità di analisi delle situazioni				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	
2. MOTIVAZIONE				
a. Rispetto al lavoro				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	
b. Rispetto al settore				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	
3. TRATTI DI PERSONALITA' EMERSI DAL COLLOQUIO				
a. Autostima				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	
b. Determinazione				
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6	



c. Autonomia			
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
d. Adattabilità al ruolo			
Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
TOTALE PUNTI C)			MAX 60

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari , ovvero monte ore annuo30

Giorni di servizio dei volontari5

I volontari in Servizio Civile, oltre alla partecipazione alla formazione generale e specifica debitamente programmata, dovranno garantire la loro partecipazione ad eventuali corsi e seminari di approfondimento che saranno ritenuti indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi del progetto e per la formazione del volontario; avranno l'obbligo di partecipare agli incontri previsti per il confronto con altri operatori per la raccolta degli elementi per la realizzazione del progetto; dovranno garantire la propria presenza, a rotazione, nella giornata di sabato (laddove richiesto dalla sede) con recupero infrasettimanale; ancora avranno l'obbligo di partecipare agli incontri in itinere che saranno formalizzati per il monitoraggio dell'andamento del progetto e per la valutazione della congruenza del programma formativo e/o delle attività progettuali, al fine di consentire l'elaborazione di una proposta migliorativa utilizzabile in successivi progetti.

I volontari saranno chiamati inoltre al rispetto del DPCM 4 FEBBRAIO 2009 "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e VSC". In particolare il volontario dovrà:

o Osservare le norme in materia di sicurezza e di ambiente di lavoro;

o Rispettare il segreto d'ufficio nei casi e nei modi previsti dalle normative vigenti;

Dare disponibilità e flessibilità oraria in base alle esigenze degli uffici e adempiere alle formalità previste per la rilevazione delle presenze.

Nella selezione dei volontari si considererà come requisito di partecipazione il possesso del Diploma Secondario di secondo grado.

Inoltre, si valuteranno:

Curriculum studiorum coerente con gli obiettivi del progetto;

Pregresse esperienze nell'ambito del terzo settore con particolare riferimento alle attività sociali;

Capacità di relazione ed attitudine al lavoro di equipe da valutare anche attraverso il ricorso a role-playing;

Conoscenza dei principali sistemi informatici;



- Percorsi formativi in materie sociali;
 - Propensione alla comunicazione ed alle relazioni interpersonali.
- Inoltre, sarà indispensabile che i volontari in servizio civile, che prenderanno parte a questo progetto, siano in possesso di specifiche qualità, quali:
1. predisposizione al lavoro di gruppo;
 2. spigliate capacità relazionali;
 3. attitudine al problem solving;
 4. comunicazione efficace;
 5. capacità di gestire le proprie emozioni;
 6. capacità di gestire lo stress;
 7. empatia;
 8. pregresse esperienze nell'ambito del volontariato

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero di volontari da impiegare nel progetto4

Numero di posti con solo vitto.....4

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

L'Ente Insieme per la Vita ha stipulato un protocollo d'intesa con l'Università Popolare di Caserta con il quale l'Università recepisce e riconosce per tutti i progetti predisposti dal nostro Ente i crediti previsti dalla circolare del Ministero dell'Università in considerazione del valore formativo ed educativo

L'Ente Insieme per la Vita ha sottoscritto con l'Università popolare di Caserta con il quale la citata Università equipara lo svolgimento completo del servizio civile al tirocinio in conformità a quanto previsto dagli ordinamenti di facoltà e dalle normative vigenti in materia alla luce del valore didattico e formativo dei nostri progetti.

Al termine del progetto i volontari acquisiranno le seguenti competenze che saranno certificate con il rilascio di un attestato da parte dei responsabili dell'Ente proponente:

- Competenze relazionali con anziani e disabili;
- Capacità di relazione con altri professionisti del processo assistenziale ed educativo;
- Capacità di analisi dei bisogni degli utenti e delle criticità di sistema;
- Utilizzo di strumenti informatici e software di base;
- Strutturazione di strumenti informativi con l'ausilio di software specifici;
- Competenze progettuali (ai volontari verrà proposto, sulla base delle proprie conoscenze, la progettazione e l'implementazione di attività a cui potranno partecipare gli utenti) – analisi del contesto – definizione degli obiettivi – definizione di dettaglio del progetto – strategia, monitoraggio – analisi dei risultati;
- Conoscenza della normativa nazionale e regionale sui servizi alla persona;
- Capacità di organizzare il lavoro, lavorare in squadra e gestione dei tempi di lavoro.



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*



*Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale*



FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Modulo 1 - ore 10

1.La Sanità: (Dott. Massimo Silva)

1. Principi guida del SSN
2. Assetto normativo
3. Organigramma aziendale
4. Orientamento alla allocazione dei servizi aziendali
5. Risorse a disposizione

Modulo 2 - ore 10

2. Comunicazione: (Dott. Recano Pasquale)

1. Elementi di base nella comunicazione
2. La relazione d'aiuto
3. L'ascolto attivo

Modulo 3 ore 10

3. Aspetto psicologico e pedagogico: (Dott. Recano Pasquale)

1. Meccanismi di reazione psicologica alla malattia e al disagio
2. Alleanza terapeutica
3. Gestione dei conflitti

Modulo 4 - ore 10

4.Legislazione: (Dott. Massimo Silva)

1. La Carta dei Servizi sanitari
2. L'accoglienza
3. L'URP
4. L. 675/96

Modulo 5 - ore 4

5. Assistenza: (Dott. Recano Pasquale)

1. Percorsi assistenziali
2. Dlgs 626/94 e segg.

Modulo 6 –ore 4

6. Tecniche specifiche (Dott. Recano Pasquale)

3. Tecniche per la mobilitazione dei pazienti

Modulo 7 –ore 10

(Dott. Massimo Silva/dott. Rosario Guarino – esperto)

- Sistemi informatici e software di base;
- Elementi di base per l'utilizzo di software per elaborazioni statistiche.

Modulo 8 - ore 20

8. Formazione ed Informazione sui Rischi connessi all'impiego dei Volontari in Progetti di Servizio Civile – (dott. Massimo Silva)

Obiettivi

I volontari verranno istruiti sul rischio generico comune a tutte le attività previste nel progetto, sui rischi connessi a luoghi di lavoro dove viene svolta l'attività, al corretto uso delle attrezzature e dei video terminali, alla gestione delle emergenze, alle misure di prevenzione degli infortuni, all'eventuale utilizzo di dispositivi di



protezione individuale.

Contenuti

- Legge 123/2007 misure in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- D. Lgs. 81/2008;
- Documento informativo sui rischi per le imprese appaltatrici, i prestatori d'opera e di lavoro somministrato operanti presso le sedi dell'Ente e/o nella disponibilità dello stesso in virtù di accordi di partenariato;
- Regolamento per la sicurezza dell'Associazione "Insieme per la Vita".

La durata della formazione specifica sarà di 78 ore.

La formazione specifica, ivi compreso il modulo relativo alla formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile, sarà erogata entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto.