



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: “Noi con Voi oltre il disagio”

SETTORE e Area di Intervento:

Assistenza A)

- Area di intervento: Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale - Codice A08

- Area di intervento: Salute - Codice A15

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Nell'affrontare i mutati e continuamente mutanti profili della domanda sociale di salute bisogna prendere atto che esistono oggettivi fattori di spinta, volti a realizzare la famosa “continuità assistenziale” grazie ad un complesso sistema a più voci che, visto dal lato dell'ente pubblico, è riferito ad un'evoluzione necessaria dell'offerta di servizi pubblici che non potrà rimandare all'infinito le conseguenze dell'invecchiamento della popolazione, nei termini di un profondo riorientamento delle risorse economiche, professionali, tecnologiche, organizzative disponibili, visto dal lato dell'integrazione Ospedale/Territorio è riferito ad un utilizzo crescente della risorsa-volontariato, da favorire e da sostenere, in funzione di un sistema integrato di risorse che contempli anche quella della gratuità e della solidarietà, vicino al solo trasferimento di risorse pubbliche oppure all'investimento di quelle private, in una logica di mercato. Ma è proprio con questa entità in movimento, tanto significativa quanto delicata per le energie non di mercato che mette in gioco, che l'ente pubblico deve potere e sapere dialogare, nonché comprendere fino in fondo le modalità di utilizzo dell'azione volontaria nell'ambito dell'erogazione dei servizi sanitari.

Dal fabbisogno evidenziato è scaturita l'idea di sperimentare una nuova e più stretta modalità di lavoro sia fra gli enti partner di progetto, attivi all'interno del sistema di offerta dei servizi dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza, sia con altre organizzazioni del territorio (pubbliche e/o private), tramite un lavoro in rete e l'uso di strumenti tecnologicamente avanzati. L'idea alla base della presente proposta progettuale è quella di realizzare connessioni stabili e sinergiche fra le realtà che si occupano, in campo socio sanitario, dei fenomeni di disagio sociale e lavorano sul campo al fine di incrementare il livello qualitativo e la rispondenza al bisogno dei servizi e delle iniziative offerti. In tal modo si renderà possibile operare efficacemente sul territorio, per le persone, con le persone e tra le persone, consentendo la progettazione e l'organizzazione di azioni e servizi mirati, capaci di rispondere in modo sempre più tempestivo, efficace e completo alle esigenze di quanti sono in situazioni a rischio di salute. Serve infatti aprire gli orizzonti verso la tutela della salute, intesa fondamentalmente come “atto relazionale”, nel senso più pieno e articolato del termine, che investe i rapporti

operatore/paziente, i rapporti operatore/operatore, i rapporti operatore/volontariato, tanto per citare qualche esempio.

L'obiettivo generale che è sotteso a tutto il progetto è quindi quello di generare "Un Rafforzamento del Fattore di Spinta" della partecipazione dei cittadini verso il volontariato sanitario e socio assistenziale, facendo sì che l'impronta motivazionale all'azione, tipicamente individuale e frammentata, venga coniugata con un maggiore coordinamento strategico con l'ente pubblico, attuando in tal modo una presenza più incisiva e significativa nei momenti decisionali delle scelte fondamentali che riguardano la salute delle persone. Per far sì che tutto ciò avvenga occorre però che ci sia una saldatura tra Azienda Ospedaliera, Volontariato Sanitario e Socioassistenziale, e Famiglie che, dovendo affrontare un problema di cura di un proprio caro, hanno bisogno di un ambiente di contorno appropriato rispetto al puro e semplice "atto sanitario" oppure, secondo altra visione, rispetto al puro e semplice "atto economico-gestionale" (come talvolta si corre il rischio di fare nel ciclo di vita che ancora stiamo vivendo). Creare le premesse affinché questa saldatura avvenga significa realizzare concretamente la possibilità di far crescere un sistema maggiormente integrato di servizi, in cui una parte importante venga giocata dalla responsabilità diretta del corpo sociale e dall'impegno diretto di familiari di pazienti, nello sforzo di ridefinire, in una sorta di operazione di servizio, il campo di gioco di una scommessa non facile né scontata: quella di contribuire a far quadrare il cerchio della salute, in presenza di bisogni crescenti e di risorse decrescenti.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Obiettivo 1

Aumento dell'Umanizzazione dell'Ambiente Ospedaliero: le cure ospedaliere come "fase" che può essere resa meno critica per le persone che la stanno attraversando.

Aumento del 40% dell'accessibilità ai servizi extrasanitari da parte dei pazienti che si rivolgono alle UOC interessate dal progetto dell'A.O. di Cosenza.

Descrizione attività e ruolo dei giovani in servizio civile:

Attività 1.a

I giovani di servizio civile affiancheranno gli operatori delle sedi di progetto rispetto la conoscenza, l'organizzazione, la gestione e lo svolgimento delle attività di ascolto delle richieste d'aiuto e delle conseguenti risposte da dare, e nelle attività di informazione sulle normative vigenti in materia inerenti i servizi erogati. Essi acquisiranno: competenza ad accogliere e accompagnare le persone che presentano richieste di aiuto; padronanza nelle tecniche sulla modulazione e compilazione di questionari; conoscenza dell'elaborazione e dell'analisi di dati in tabella e secondo matrici.

Aiuteranno a migliorare il servizio offerto attraverso l'acquisizione di metodiche di tipo progettuale, relazionale, socio-assistenziale, procedendo a costruire il percorso informativo e ricreativo/socializzante insieme al singolo utente, verificando nel contempo la immediata comprensibilità da parte dello stesso del servizio offerto e mostrando la disponibilità alla ricerca di ulteriore materiale e altre fonti d'informazione nel caso in cui vi sia questa necessità.

Affiancheranno gli operatori sanitari e volontari nelle attività socio-assistenziali nonché in quelle ricreative e socializzanti, attraverso la partecipazione attiva negli interventi e l'organizzazione di attività relative all'animazione, di attività di gruppo e di interazione.

Attività 1.b

Obiettivo 2

Aumento delle azioni di promozione della salute come tema che riguarda tutti:

- Aumento del numero di dichiarazioni favorevoli alla donazione del 15% annui e diminuzione del numero di opposizioni del 15-20% annui, con particolare coinvolgimento delle fasce di popolazione più giovani, attraverso un incremento delle azioni attuate nel territorio sul tema della donazione.
- Aumento delle attività di fund raising per la ricerca effettuata presso le UOC dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza interessate dal progetto.

Attività 2.a

I giovani di servizio civile affiancheranno gli operatori delle sedi di progetto rispetto la conoscenza, l'organizzazione, la gestione e lo svolgimento delle attività di progettazione, organizzazione e calendarizzazione di incontri ed eventi; organizzazione della campagna di comunicazione ed informazione a mezzo media; ideazione, stampa e diffusione di materiale promozionale.

Obiettivo 3

Aumento del 40% dei volontari coinvolti nei percorsi di socializzazione, integrazione e inclusione sociale del volontariato sanitario e socioassistenziale già presente all'interno dell'A.O. di Cosenza che operi in coordinamento con la stessa attraverso lo sviluppo di un'offerta ai giovani di un servizio nel quale potersi "mettere in gioco" e nel quale potersi confrontare con situazioni particolarmente formative che permettano loro di incidere direttamente sul proprio tessuto sociale.

Aumento del 100% del volontariato sanitario e socioassistenziale ancora non presente all'interno dell'A.O. di Cosenza che operi in coordinamento con la stessa, attraverso lo sviluppo di un'offerta ai giovani di un servizio nel quale potersi "mettere in gioco" e nel quale potersi confrontare con situazioni particolarmente formative che permettano loro di incidere direttamente sul proprio tessuto sociale.

Attività 3.a

Attività 3.b

I giovani di servizio civile affiancheranno gli operatori delle sedi di progetto rispetto la conoscenza, l'organizzazione, la gestione e lo svolgimento delle attività di progettazione osservatorio, organizzazione e calendarizzazione di incontri ed eventi; organizzazione della campagna di incontri territoriali di informazione a mezzo media; ideazione, stampa e diffusione Guida e materiale promozionale.

CRITERI DI SELEZIONE

Criteria autonomi di selezione dei volontari

Il percorso di selezione prevede 2 fasi.

- 1) Una fase preliminare nella quale si consentirà all'aspirante volontario di avere il necessario approfondimento personale riguardo al SCN, ai diritti/doveri del volontario, alle azioni, alle attività da svolgere, con i seguenti momenti:
- Il contatto informativo personale/telefonico/tramite mail, per corrispondenza, etc. con i giovani interessati
 - Un eventuale colloquio personale di orientamento, in cui l'attività dell'operatore dell'ente sarà supportata da specifica documentazione inerente gli aspetti normativi e la legislazione attualmente vigente (L. 64/2001), le caratteristiche del progetto di SCN da svolgere (indicando in particolare le sedi di attuazione del progetto e le attività da realizzare), l'organizzazione amministrativa e l'attività istituzionale dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza.

2) La selezione vera e propria che verrà attuata secondo le seguenti modalità:

Strumenti utilizzati per la selezione:

- Procedura UNSC e scheda di valutazione (cui si fa rimando)
- Procedura dell'Ente (allegato modello Sel/1)
- Modello di colloquio motivazionale semi strutturato (allegato modello Sel/2)
- Scheda di Valutazione colloquio motivazionale semi strutturato con variabili che si intendono misurare e loro indicatori (allegato modello Sel/3):

Variabili Generali

VARIABILI	INDICATORI
Sensibilità sociale al problema	<input type="checkbox"/> Conoscenza dell'ente di riferimento <input type="checkbox"/> Conoscenza del problema <input type="checkbox"/> Conoscenza dei riferimenti normativi di base
Disponibilità all'accoglienza del problema	<input type="checkbox"/> Capacità di ascolto <input type="checkbox"/> Empatia
Stabilità emotiva	<input type="checkbox"/> Tenuta dello stress <input type="checkbox"/> Gestione dell'ansia

Variabili Specifiche di progetto

VARIABILI	INDICATORI
Competenza specifica per l'attività prevista	<input type="checkbox"/> Titoli di studio <input type="checkbox"/> Eventuale esperienza pregresse in ruoli analoghi
Potenziale di crescita	<input type="checkbox"/> Disponibilità ad apprendere <input type="checkbox"/> Livello di autonomia operativa

Indicazione delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

- Soglie minime previste dal sistema UNSC
- Soglie minime sulle variabili generali e sulle specifiche di progetto come da scheda allegata (allegato Sel/3)
- Rispetto dei principi di imparzialità, pubblicità e trasparenza

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30
Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) : 5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Il volontario in servizio civile è chiamato a:

- Flessibilità oraria in base ai bisogni dei beneficiari, in riferimento ad un piano di attività settimanale, rientrando comunque nelle 30 ore settimanali
- Disponibilità all'accompagnamento
- Disponibilità a missioni fuori sede
- Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornata del sabato
- Disponibilità all'impiego straordinario in giorni festivi
- Partecipazione alle attività di promozione del Servizio Civile accompagnando gli operatori degli enti
- Partecipazione attiva alla realizzazione di eventi specifici, finalizzati a creare occasioni di socializzazione ed integrazione sociale, oppure tavoli di lavoro per la creazione di reti sociali
- Partecipazione agli incontri di verifica, monitoraggio e valutazione sull'andamento delle attività progettuali
- Lavorare in gruppo e confrontarsi in equipe
- Assicurare riserbo e rispetto delle informazioni personali delle persone con cui verrà in contatto evitandone in qualsiasi modo la divulgazione
- Osservare una presenza decorosa, responsabile e puntuale

I candidati chiamati a svolgere le attività progettuali devono essere giovani in grado di svolgere i compiti loro assegnati con alto senso di responsabilità e predisposizione alla socializzazione. Oltre ai requisiti richiesti dalla Legge 64/2001 costituiranno indice di preferenza:

- eventuali titoli di qualifica nell'orientamento, accoglienza ed assistenza, con attività svolte anche presso associazioni di volontariato o presso l'ente attuatore
- eventuali titoli di qualifica nell'elaborazioni di analisi statistiche e conoscenze certificate di lingue straniere
- il possesso della patente europea (ECDL) ovvero competenze informatiche dimostrabili dell'uso del computer con la conoscenza dei programmi Windows, Word, Excell, Acrobat, Power Point, Win Zip, Explorer, Posta Elettronica.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 5

Sede Attuazione: S.O. Annunziata e S.O. Mariano Santo

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- Eventuali crediti formativi riconosciuti: Nessuno
- Eventuali tirocini riconosciuti : Nessuno

Considerata la valenza dell'iniziativa certamente l'esperienza maturata dai volontari grazie al progetto costituirà un titolo rilevante da inserire nel proprio curriculum vitae per gli stessi, in base a:

- L'acquisizione di competenze come attivatori e facilitatori di reti naturali
- La capacità di lavorare in équipe a programmi condivisi e di relazionarsi con operatori e operatrici dei servizi socio sanitari ai cittadini, nonché con quelli del terzo settore, prevalentemente del volontariato provinciale
- L'acquisizione di capacità relazionali, diventando in tal modo "mediatore del disagio", tali da permettere di umanizzare i servizi sanitari e diminuire il disagio di persone in difficoltà
- L'acquisizione di competenze tali da saper gestire i rapporti con Enti ed Istituzioni pubbliche per facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini
- Competenze in materia di Terzo Settore, di servizi socio assistenziali e socio sanitari, della normativa di riferimento del Servizio Civile Volontario
- Capacità di organizzare e gestire un lavoro di gruppo

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza in cui verranno certificate e riconosciute le competenze e le professionalità acquisite dai volontari durante l'espletamento del servizio, con particolare riguardo a:

- a. Tipologia del servizio svolto
- b. Competenze conseguite dal volontario
- c. Valore aggiunto apportato alle attività realizzate

Inoltre L'Azienda Ospedaliera di Cosenza (Dipartimento 118 Emergenza) certificherà con apposito attestato il conseguimento della qualifica di operatore in emergenza: BLS - Basic Life Support Defibrillation (Corso di primo livello).

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio civile. La formazione sarà supportata da: Dispense, Pubblicazioni, Video, Testi di riferimento.

MACROAREA A	1° MODULO FORMATIVO (ore 16)
<p align="center">“FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL’IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE”</p>	<p>A.1 Il Piano di Prevenzione Rischi Aziendale D.Lgs. 81/08 e successive modifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - I soggetti del sistema - Il Documento di valutazione dei rischi - Sicurezza e Igiene sui luoghi di lavoro <p>A.2 Rischi connessi all’impiego dei volontari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutazione da parte dell’Ente dei rischi connessi all’impiego dei volontari di SCN - Informativa sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui i volontari andranno ad operare - Informazione dettagliate sulle misure di prevenzione, di emergenza e di sicurezza adottate in relazione alle attività svolte dai volontari di SCN <p>A.3 L’intervento in emergenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - BLSD: Basic Life Support Defibrillation (Corso di primo livello).
MACROAREA B	2° MODULO FORMATIVO (ore 15)
<p align="center">“RELAZIONE / ANIMAZIONE SOCIALE”</p>	<p>B.1 L’Approccio relazionale/motivazionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gli aspetti psicologici e sociali in ambito sanitario - La comunicazione verbale/non verbale - Le problematiche del coinvolgimento emotivo: empatia, collusione e simmetria; transfert e controtransfert <p>B.2 La relazione d’aiuto articolata come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La sospensione del giudizio e l’accettazione incondizionata dell’altro -L’autenticità nella relazione -La conquista della fiducia reciproca dall’assistenza all’aiuto: la rilevazione dei bisogni dell’altro -L’ascolto empatico: immedesimazione ed identificazione -Il ruolo dell’operatore nella relazione d’aiuto - Il gruppo come risorsa: la gestione dei gruppi - Tecniche di problem solving: saper dare

	risposte chiare, saper rivolgere domande chiare
MACROAREA C	3° MODULO FORMATIVO (ore 20)
“DIRITTI E LEGISLAZIONE”	<p>C.1 La normativa sui servizi socio assistenziali in vigore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Legge 328/2000 e il sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio sanitari - La Legge Regione Calabria n. 23/2004 e il piano sociale regionale degli interventi e dei servizi sociali - Dlgs. 502/92: partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute (programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, aziendale e distrettuale) <p>C.2 La normativa sui servizi in vigore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La privacy in sanità - La Tutela del diritto alla salute: prestazioni dello stato in ambito sanitario e socio sanitario <p>C.3 La normativa sulla donazione (sangue, organi, ecc..) in vigore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa vigente, sistema valoriale, rapporti tra enti pubblici e privati.
MACROAREA D	4° MODULO FORMATIVO (ore 12)
“CONOSCENZA E COMUNICAZIONE DEI SERVIZI AZIENDALI ATTIVI SUL TERRITORIO”	<p>D.1 Relazioni con il Pubblico e Comunicazione in campo Sanitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importanza e conoscenza della ‘Carta dei Servizi’ come strumento di tutela delle famiglie e dei cittadini (verifica della qualità dei servizi offerti) - Le funzioni dei servizi di front-line. Attività e ruolo dell’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP): strumento di comunicazione di con i cittadini e gli utenti e luogo di raccolta sistematica e ragionata di segnalazioni di problemi, disagi e disservizi nell’erogazione dei servizi sanitari. La scheda di soddisfazione utenza. - L’erogazione dei servizi dell’azienda ospedaliera di Cosenza: l’Atto Aziendale (strutture di riferimento, dipartimenti, unità operative complesse e semplici)

MACROAREA E	5° MODULO FORMATIVO (ore 12)
“LABORATORI”	<p>E.1 L’esperienza dell’UOC di Nefrologia, Dialisi e Trapianto e dell’UOC di Ematologia Clinica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Come Organizzare un servizio di accoglienza pazienti e donatori <p>E.2 L’attività sul territorio (promozione, informazione, sensibilizzazione della cittadinanza):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volontariato, Donazione ed Impegno Civico
<p>Il corso di formazione specifica è articolato in 12 incontri di sei ore l’uno e si struttura in un unico modulo per complessive 75 (settantacinque) ore.</p> <p>La giornata formativa si svolge nell’arco di 6 ore cui si aggiunge la disponibilità del relatore per momenti di confronto ed approfondimento individuale. La formazione specifica verrà erogata ai volontari entro e non oltre 90 giorni dall’avvio del progetto.</p>	

INFORMAZIONI:

SERVIZIO CIVILE

AZIENDA OSPEDALIERA DI COSENZA

**Referenti: Dott. Antonio Mirabelli
Dott. Luca Reali
Dott.ssa Nella Fagiani**

Tel. 0984/681673 – 0984/681644 – 0984/681969

Email: l.reali@aocs.it – n.fagiani@aocs.it