

Titolo progetto GUIDA AMICA

ENTE

Denominazione

Azienda Ospedaliera San Gerardo

Città

Monza

Via

Pergolesi 33

Codice di accreditamento

NZ00701

Iscrizione all'albo regionale

Albo speciale Regione Lombardia - Progressivo 54

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

Settore di impiego

Settore Assistenza - Salute

Descrizione degli obiettivi

Con il progetto "guida amica" si intende sviluppare una cultura dell'accoglienza che semplifichi i percorsi all'interno dell'Ospedale, orientando opportunamente il cittadino attraverso la presa in carico della domanda.

In particolare, il plusvalore fornito dalla realizzazione del progetto "guida amica" sarà rivolto a:

- trasferire ai volontari competenze specifiche nel campo dell'orientamento ed accoglienza dell'utenza, nel campo dell'integrazione socio-sanitaria;
- garantire all'utenza, in particolar modo a quella svantaggiata, informazioni ed accoglienza sulle opportunità offerte dai progetti e dai servizi attivati;
- potenziare un servizio di utilità pubblica (quale il supporto alla deambulazione);
- realizzare un'esperienza gratificante per i volontari.

Il progetto "guida amica" costituisce un'occasione per i volontari in servizio civile di formazione sul campo, di sperimentazione di attività progettuali e di crescita individuale formativa, civica, sociale e professionale.

I volontari si arricchiranno di competenze spendibili nel mondo del lavoro.

Il volontario, infatti, avrà la possibilità di testare l'importanza dei seguenti parametri:

la comunicazione : l'opera costante di stimolo all'attivazione del cambiamento e del miglioramento dei processi in un'ottica di sempre maggiore soddisfazione del Cliente

il team work: avranno modo di approfondire e verificare gli aspetti psicologici ed organizzativi del lavoro di gruppo, per costruire squadre integrate e sinergiche;

la gestione del cliente interno: saranno offerti elementi di riflessione e strumenti utili per la comunicazione efficace all'interno degli ambienti di lavoro (es. ascolto attivo, comunicazione verbale e non verbale);

problem solving : potranno osservare e testare come migliorare l'approccio ai problemi, evitando di considerarli solo degli ostacoli ma vedendo anche l'opportunità di crescita tramite un'apertura mentale creativa.

Gli obiettivi specifici sono:

raggiungere almeno il 75% dell'utenza potenzialmente interessata con azioni di comunicazione e diffusione;

fornire un servizio di accompagnamento (anche con carrozzine dell'ente) alle persone più fragili (anziani e disabili).

attivazione servizio richiesta di accompagnamento interno per raggiungere i diversi reparti/ambulatori/servizi o il parcheggio esterno con registrazione su apposito modulo di ciascuna chiamata

Descrizione delle attività

Con il progetto "guida amica" si intende principalmente sviluppare una cultura dell'accoglienza che semplifichi i percorsi all'interno delle strutture, orientando opportunamente il cittadino, ascoltandone i bisogni ma anche le critiche per adeguare strutture e comportamenti alle necessità rilevate.

Il primo livello della progettazione sarà la formazione. I volontari seguiranno i moduli organizzati per acquisire le competenze necessarie a svolgere le attività previste dal progetto stesso.

Il progetto prevede inoltre una formazione diretta a far acquisire ai volontari delle conoscenze del settore sanitario utile a chi intende progettare nel settore.

I volontari inoltre provvederanno, attraverso il contatto con l'utenza e l'utilizzo degli strumenti propri dell'URP (questionari di soddisfazione, ecc), della Direzione Sanitaria e degli Uffici afferenti all'Accettazione /Spedalità ad identificare i principali problemi e le carenze.

Ciò al fine di individuare le necessità della popolazione e conseguentemente condividere con i vertici aziendali la programmazione delle attività progettuali.

La formazione sarà erogata da professionisti dell'ente, i quali svolgeranno una formazione sulle tematiche del progetto.

La formazione riguarderà sia le aree sanitarie che la sfera della comunicazione.

La formazione così impostata sarà utile ai giovani volontari per acquisire competenze da poter utilizzare per proporsi nel mercato del lavoro.

A il piano di attuazione prevede che prima di tutto sia illustrato al volontario il sistema organizzativo e di erogazione del servizio, così che abbia un quadro completo del contesto.

Le fasi di tale piano saranno distinte nel seguente modo:

1. impiego dei volontari;
2. verifica delle attività svolte;
3. verifica periodica degli obiettivi raggiunti;
4. verifica della validità dei risultati

I volontari verranno impiegati nelle attività previste dal progetto.

La verifica delle attività svolte. Le registrazioni delle attività svolte permetterà di avere dei dati per verificare l'avanzamento e l'efficacia del progetto.

La verifica degli obiettivi raggiunti. Si prenderanno in esame le registrazioni delle attività svolte per verificare se tali attività sono state funzionali al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La verifica della validità dei risultati. In fase di nuova progettazione, la direzione dell'Ente, il Responsabile del Servizio Civile ed i referenti del progetto valuteranno i risultati in chiave strategica.

PIANO DI ATTUAZIONE PROGETTO			
FASE	ATTIVITA'	OBIETTIVO DA RAGGIUNGERE	TEMPI CONNESSI AGLI ADEMPIMENTI
1	Formazione generale dei volontari e verifica	Formare i volontari sulle finalità del servizio civile	Entro 30 giorni dall'inizio del progetto
3	Formazione specifica e verifica	Formare i volontari nell'ambito specifico del progetto	Entro 30 giorni dall'inizio del progetto
4	Impiego dei volontari	Garantire all'utenza (in particolar modo disabili, anziani con difficoltà di deambulazione), informazioni, potenziare un servizio di pubblica utilità, trasferire ai volontari le competenze specifiche nel campo dell'orientamento ed accoglienza	Dal secondo mese
5	Verifica delle attività	Realizzazione del progetto	Trimestrale
6	Verifica dei risultati	Verifica in chiave strategica dei risultati	Nel dodicesimo mese d'attività.

cronoprogramma

Attività	1 m	2 m	3 m	4 m	5 m	6 m	7 m	8 m	9 m	10 m	11 m	12 m
Formazione generale dei volontari e verifica	X											
Formazione specifica e verifica	X											
Impiego operativo dei volontari		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Verifica delle attività			X			X			X			X
Verifica dei risultati												X

I volontari saranno seguiti dal personale amministrativo e sanitario dell'Ente, e con lo stesso interagiranno per conseguire gli obiettivi previsti dal progetto. I volontari si integreranno poi con le altre figure professionali e le risorse umane presenti all'interno della struttura.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati si stima che siano necessari n. 6 volontari.

Il ruolo dei volontari in servizio civile risulta fondamentale sia per quanto riguarda il supporto che essi offrono al personale e all'utenza, sia per quanto riguarda il livello valoriale dell'offerta elargita.

La loro collaborazione è richiesta in modo attivo per ogni fase del progetto:

- ideazione (collaborazione propositiva/confronto);
- programmazione;
- esecuzione (collaborazione operativa).

Le attività specifiche previste per i volontari nel periodo di servizio saranno le seguenti:

- prendere parte alle riunioni di équipe;
- collaborare attivamente al monitoraggio giornaliero delle richieste di intervento;
- supportare/accompagnare utenti negli spostamenti (es. dal reparto al parcheggio; dal CUP all'ambulatorio);
- partecipare alle riunioni con l'OLP;
- informare gli utenti sia sull'accesso aziendale sia sulle varie modalità di prenotazione che non comportano l'accesso fisico alla struttura (telefonica, tramite farmacie convenzionate);
- partecipare alle attività d'ufficio inerenti alle modalità di accesso aziendale alle prestazioni e relativi dei tempi di attesa dell'utenza.
- favorire i flussi di comunicazione tra Ente e la comunità territoriale;

I volontari saranno impiegati nelle attività previste dal progetto in turnazioni giornaliere e suddivisi, di norma, in turni di 4 ore per 5 giorni a settimana.

L'orario è concordato con l'OLP ed è modulabile in maniera flessibile all'interno del normale orario d'ufficio compatibilmente alla pianificazione delle varie attività.

La fascia oraria che dovrà essere coperta dai volontari sarà perciò modulata coprendo il servizio con turni dalle ore 8.00 alle ore 18.00, secondo le esigenze e la programmazione definite dall'Ente.

Requisiti aggiuntivi destinatari

È preferibile che il candidato volontario abbia:

Flessibilità oraria;

precedenti esperienze di volontariato sociale;

Rispetto per la riservatezza del segreto d'ufficio;

Numero posti disponibili

8

Sede/i di servizio (per ogni sede elencare indirizzo, nominativo tutor di sede, di cui si allegherà cv, laddove richieste, numero giovani accoglibili in ciascuna di esse)

Sede	Comune	Indirizzo	Codice Helios/c	N. giovani per sede	Tutor di sede				
					Cognome e Nome	Data di Nascita	C.F.	Inserito in progetti di SC	Non inserito in progetti di SC
A.O. San Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33	26141	2	Borreca Antonio			x	
A.O. San Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33	26130	4	Lecchi Gianluca Maria			x	
A.O. San Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33	26145	2	Ponti Daniela			x	

*Ad ogni riga corrisponde una sede

Definizione del monte ore complessivo per percorso individuale

Il monte ore sarà di 1000 ore annue così distribuite:

12 ore di formazione generale;

30 ore di formazione specifica;

40 ore attività di tutoring
918 ore di attività legate al progetto di servizio civile

Contenuti piano formazione generale (minimo 10 ore)

Obiettivo primario della formazione generale (della durata complessiva di 12 ore) è quello di poter fornire conoscenze, competenze e strumenti che i volontari in SCN possano sfruttare per aumentare la qualità e la consapevolezza nello svolgimento del proprio compito. Inoltre si vuole dare l'opportunità di aprire spazi di riflessione sul senso della volontarietà e dell'impegno lavorativo all'interno della società e della comunità in cui il volontario/cittadino è inserito.

Oltre alla trasmissione di contenuti e valori importanti, gli obiettivi principali trasversali a tutti

gli argomenti della formazione che abbiamo individuato sono in sintesi i seguenti:

- favorire un buon clima di gruppo;
- creare condizioni favorevoli al confronto e allo scambio;
- favorire la consapevolezza della pluralità dei progetti di SCV attraverso le esperienze di altri;
- fornire degli spazi di discussione su tematiche attuali, su temi sociali che coinvolgono tutti al fine di sviluppare interesse e accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società.

La metodologia d'aula adottata nella formazione è di tipo misto, con particolare prevalenza assegnata alle tecniche di partecipazione attiva.

Particolare importanza inoltre viene riconosciuta al lavoro di gruppo, attraverso il quale si favorisce la socializzazione e si offre a ciascun partecipante maggiori possibilità di espressione.

I contenuti della formazione:

Modulo 1 (4 ore): Il significato del Servizio Civile: evoluzione storica, normativa,

Modulo 2 (4 ore): Il gruppo e la relazione e forme di cittadinanza attiva;

Modulo 3 (4 ore): La premessa storica: il concetto di difesa non armata e nonviolenta

Contenuti piano formazione specifica (minimo 20 ore)

La formazione specifica verrà programmata per fasi di apprendimento e accompagnerà il percorso di inserimento ed avvio del volontario.

La durata complessiva di 30 ore sarà caratterizzata da tecniche e metodologie differenziate.

La metodologia d'aula adottata nella formazione sarà sia di carattere frontale attraverso lezioni, sia di tipo partecipativo con discussioni aperte, simulazioni , problem solving, lavori di gruppo, lettura e discussione di materiale bibliografico /didattico, ecc.

Temi affrontati:

1. Presentazione dei servizi in cui verranno inseriti i volontari – 8 ore ;
2. La relazione interpersonale con la persona che si rivolge all'Ospedale : il concetto di accoglienza e la risposta ai bisogni – 5 ore ;
3. La centralità dell'utente nel servizio sanitario – 5 ore;
4. corso antincendio – 4 ore;
5. norme sulla privacy – 2 ore ;
6. norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro – 2 ore ;
7. le attività per la gestione del servizio (modalità di front-office; tecniche di risposta all'utente) – 4 ore

Nominativo formatori formazione specifica e formazione generale

FORMAZIONE GENERALE:

dr.ssa Antonella Bregantin

dr. Massimo Cardini

A.S. Stefano Meregalli

Con il supporto del Responsabile del Servizio Civile dell'Azienda Ospedaliera dr.ssa Stefania Morandini

FORMATORI SPECIFICI:

Borreca Antonio (curriculum in Helios)

Lecchi Gian Luca (curriculum in Helios)

Somaschi Paola (curriculum in Helios)

Morandini Stefania (curriculum in Helios)

La Rosa Antonio (curriculum in Helios)

Ponti Daniela (curriculum in Helios)

Sede di realizzazione (ente ed indirizzo)

A.O. San Gerardo – Via Pergolesi 33

Partnership , collaborazione e raccordo

/

Sistema di valutazione

Obiettivi	Indicatori	Risultati attesi
Trasferire ai volontari competenze specifiche nel campo dell'orientamento ed accoglienza dell'utenza, dell'integrazione socio-sanitaria	Monitoraggio richieste di informazioni	Incremento dei flussi informativi corretti, raggiungendo almeno il 75% dell'utenza potenzialmente interessata con azioni di comunicazione e diffusione
Garantire all'utenza informazioni ed accoglienza sulle opportunità offerte dai progetti e dai servizi attivati	Monitoraggio richieste da parte dell'utenza	Snellimento flusso nei punti nevralgici
Potenziare un servizio di utilità pubblica (supporto alla deambulazione)	Monitorare le richieste di supporto con registrazione su apposito modulo	Incrementare il supporto alla deambulazione
Supporto agli operatori settore accettazione amministrativa dipartimento sanitario	Monitoraggio tempi d'attesa da parte dell'utenza	Riduzione tempi di attesa da parte dell'utenza

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

Nominativo del Responsabile di progetto dr.ssa Stefania Morandini
 Data di nascita 18.05.1975
 Codice fiscale MRNSFN75E58F704D
 Recapito telefonico 039/233.9896

Monza 22.04.2015

Firma del Responsabile di progetto

Dr.ssa Stefania Morandini

Firma Rappresentante Legale

Dr.ssa Simonetta Cinzia Bettelini