

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

## ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Ente proponente il progetto: ASST Monza  
via Pergolesi n. 33 - 20900 MONZA  
**Recapiti: ufficio Servizio Civile – Via Pergolesi 33 – 20900 Monza (MB).**  
Tel. 039.2339896. Fax 039.233.9707 E-mail: [serviziocivile@asst-monza.it](mailto:serviziocivile@asst-monza.it)  
Pec [servizio.civile@pec.asst-monza.it](mailto:servizio.civile@pec.asst-monza.it)

2) Codice di accreditamento:

R03NZ00701

3) Albo e classe di iscrizione:

Regione Lombardia

3

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

Agevoliamo il percorso

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

Settore Assistenza A15

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:

Dal 1° gennaio 2016, a seguito della riforma del servizio socio-sanitario – approvata con L.R. n. 23 del 11 agosto 2015 l'Azienda San Gerardo si è trasformata in un nuovo soggetto giuridico: **l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) di Monza.**

L'ASST di Monza include le seguenti strutture:

- l'Ospedale San Gerardo;
- l'Ospedale di Desio;
- gli ambulatori e le funzioni socio sanitarie territoriali per gli ambiti di Desio e Monza.

*- Il contesto storico ed etico dell'ASST di Monza -*

### I valori che fondano la Storia dell'ASST - "Ospedale San Gerardo"

L'ASST – Presidio "Ospedale San Gerardo" è sorta per opera di un uomo protagonista della Storia del suo tempo: San Gerardo dei Tintori, Santo compatrono della città di Monza. La sua opera ha posto radici profonde, dando un'identità al nostro Ospedale e lasciando un grande patrimonio di valori a coloro che vi hanno operato e che oggi vi

iniziative tese alla loro valorizzazione professionale ed umana ricercando il coinvolgimento degli operatori nelle logiche organizzative, condividendo gli obiettivi comuni, sostenendo il senso di appartenenza, attuando azioni di aggiornamento e formazione continua del personale, attivando una rete di comunicazioni e informazioni e dando rilevanza alla soddisfazione degli operatori.

Vi sono impegni precisi quindi riguardo la condivisione, il rispetto dell'altro, la laboriosità, il senso del dovere, la cura di ciò che è comune e la diffusione della cultura.

### **Una comunità curante**

Il collante che tiene insieme l'organizzazione non può essere il vincolo gerarchico tradizionalmente inteso; dovrà essere la profonda condivisione di obiettivi, metodi e conoscenze che supporta l'impegno professionale di ognuno, rende vincente il lavoro comune e motiva l'integrazione tra le culture e le diverse professionalità che operano nei nostri ospedali. Il risultato deve essere un "percorso" di cura costruito su misura per ognuna delle persone che decidono di affidarsi alle nostre cure. Si configura per tanto il concetto di "*comunità curante*" in cui "l'autorità" viene individuata e riconosciuta in quanto portatrice di conoscenze specifiche utili alle finalità comuni, capaci di agire una responsabilità professionale – nell'accezione etimologica di "rispondere a un bisogno o una esigenza" del paziente e del suo ambiente familiare e sociale – e una responsabilità direzionale in quanto fattore di integrazione e coesione dell'organizzazione.

### **Una comunità educante**

La nostra Azienda è caratterizzata dal sodalizio con la Facoltà di Medicina dell'Ateneo di Milano Bicocca che la definisce, oltre che comunità curante anche "*comunità educante*" dando un comune compito formativo sia alla componente ospedaliera che a quella universitaria. La peculiare realtà di dover essere *ospedale di insegnamento* obbliga in modo ancora più cogente, a disegnare un'organizzazione innovativa che, mentre cura al più alto standard possibile i pazienti, dedica spazio ed attenzione alla didattica ed alla crescita sul campo dei futuri professionisti e dirigenti sanitari nei vari profili professionali.

### **La persona che si rivolge all'Ospedale**

Riconoscimento del valore e della dignità della persona che si rivolge all'ospedale.

L'uomo è un valore in quanto dotato di infinite potenzialità, capace di libertà e di autonomia, in grado di compiere scelte consapevoli e creative, di assumersi responsabilità e di prendersi cura degli altri, in grado di dominare le leggi della natura attraverso studi ed attività che esprimono il suo infinito potere di ricerca.

Il principio della dignità umana implica il canone della inviolabilità della vita umana dal suo concepimento fino alla esalazione naturale dell'ultimo respiro.

Ogni individuo è unico ed irripetibile e quindi diverso da tutti gli altri. Tale diversità deriva dalle differenze naturali e da quelle sociali ma anche dal percorso di vita, assolutamente diverso che ognuno compie.

Ogni persona è protagonista della propria realizzazione e delle proprie decisioni.

Dichiarare il valore della persona umana e della sua unicità richiede di mettere realmente al centro dell'azione professionale quotidiana il paziente-cliente, imparando così un modo diverso di lavorare.

La centralità del paziente rilancia ad un atteggiamento carico di umanità e di valori etici unitamente alla messa in campo di moderne strategie di gestione manageriale dell'ospedale.

L'impegno di ogni giorno è coniugato con la visione strategica, con la passione che anima ogni gesto ed ogni decisione.

Un ulteriore aspetto che va sottolineato deriva dall'impegno costante a "comporre la complessità" dando risposte organiche, chiarificatrici, semplici, sebbene non esemplificatrici.

L'ASST di Monza si impegna a:

- accogliere il paziente come persona nella sua integrità e a costruire per lui e con lui un percorso di cura adatto alle sue esigenze di salute;
- operare fornendo risposte diagnostiche e terapeutiche, anche di elevata complessità e innovazione, secondo criteri di efficacia e appropriatezza;
- accrescere costantemente le aree di eccellenza e specializzazione dei propri ospedali con prestazioni di qualità;
- investire nella ricerca scientifica di base, clinica e assistenziale.

Inoltre, l'ASST di Monza riconosce come propri i principi generali del Servizio Sanitario Nazionale, al fine di garantire, in concreto, il diritto alla salute degli individui e della comunità.

In particolare essa si adopera per favorire:

- la pari dignità di tutte le persone e la salvaguardia dello stato di salute della popolazione quale interesse collettivo;
- il diritto alla libera scelta informata e consapevole;
- gli interventi di promozione e di cultura della salute;
- il pieno accesso all'assistenza primaria e, ove occorra, ai presidi e servizi di assistenza specialistica, organizzati secondo criteri di crescente complessità funzionale;

la ricerca dell'efficacia, appropriatezza, efficienza ed economicità, in termini di modalità organizzative e di erogazione delle prestazioni e dei servizi, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità.

### **La cura della persona e la valorizzazione della sua rete primaria**

“È cura un tipo di attività che include ogni cosa che noi facciamo per conservare, preservare e riparare il nostro mondo così che possiamo vivere in esso nel miglior modo possibile. Questo mondo include i nostri corpi, i nostri sé, il nostro ambiente, che noi cerchiamo di connettere in una complessa rete che sostiene la vita”.

È necessario riniziare ad affermare che è possibile curare, prendersi cura dell'uomo malato rispondendo al suo bisogno di salute e in esso di salvezza, in un rapporto di relazione che tenga conto della totalità dei fattori in cui si muove. È in questo contesto che ogni strumento che possa attrezzare l'azione terapeutica, in modo da essere in modo sempre più adeguata ed efficace, deve essere visto come un importante passo in avanti del progresso umano; ogni strumento organizzativo a qualsiasi livello di sistema che possa rendere l'azione più efficiente, ottimizzando le risorse, che per definizione non sono illimitate, è ancora un passo importantissimo per migliorare l'equità e l'accessibilità di qualsiasi sistema sanitario. Ma è chiaro che l'eticità di ogni strumento è subordinata alla coscienza dello scopo per cui lo strumento stesso trova giustificazione.

Ogni approccio terapeutico a qualsivoglia condizione di infermità, non si deve esaurire sul livello biologico, ma deve aver presente che l'oggetto della cura è una persona, e non un processo morboso, e persino il successo clinico, paragonato alla totalità del desiderio di salute dell'uomo, può rimanere insoddisfacente.

L'accoglienza dell'altro è rivolta alla persona malata, ma anche al contesto relazionale in cui la persona vive e da cui trae anche la coscienza compiuta di sé. La malattia investe anche i parenti, gli amici, fino a lambire tutta la società civile, luogo dell'azione dell'Io e anche di legittimazione del suo valore.

### **La Qualità Aziendale**

L'ASST di Monza vede nella qualità, quale migliore sintesi di efficacia, appropriatezza ed affidabilità dei servizi, il fattore primario sul quale porre le fondamenta del proprio successo. Considera pertanto una precisa scelta strategica promuoverne i principi ed operare costantemente per il suo miglioramento.

La Direzione Aziendale, in sintonia con gli indirizzi derivanti dalle norme nazionali e regionali, accetta responsabilmente la sfida costituita dal superamento della visione

“paziente-utente” verso la concezione della “persona-cliente”; capace cioè di scegliere (direttamente o attraverso il proprio medico di famiglia) la prestazione sanitaria più aderente alle proprie necessità ed aspettative, tra quante presenti sul territorio e di diventare un interlocutore attivo con i sanitari nella definizione del proprio percorso di cura.

Per vincere tale sfida, la Direzione intende catalizzare l'attenzione e gli sforzi di tutti i suoi professionisti e collaboratori verso la qualità dei servizi offerti, individuando in essa il fattore che consentirà all'Azienda di consolidare le posizioni espresse nella Visione, mirando a sempre migliori risultati, nell'interesse della salute dei cittadini.

Gli obiettivi che l'ASST di Monza si pone nell'area dell'eccellenza delle prestazioni, dello sviluppo delle capacità professionali, dell'efficacia e dell'efficienza dei processi diagnostici, terapeutici, riabilitativi e della collaborazione didattica con l'Università Milano Bicocca, devono pertanto trovare nella qualità del servizio prestato al “cliente” la propria ragion d'essere, l'obiettivo unificatore ed il principale parametro di misura dei propri risultati.

In armonia con le direttive e le norme vigenti, l'Azienda, nel proprio sforzo per il miglioramento, individua come prioritarie le seguenti aree di intervento:

- la qualità delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative ed assistenziali;
- la soddisfazione della persona assistita;
- la soddisfazione del personale;
- la salvaguardia della sicurezza delle persone assistite, dei visitatori e di tutti gli operatori sanitari, amministrativi e tecnici, dipendenti e non dipendenti;
- l'evoluzione dell'organizzazione interna;
- il ruolo dell'Azienda nel contesto sanitario territoriale;
- l'attenzione alla qualità ambientale.

## **I rapporti con il territorio**

Un ospedale moderno non può concepirsi separato da un proprio “territorio” – inteso non tanto come ambito burocratico/amministrativo ma, piuttosto, come luogo sociale di collegamenti, di “reti” e di costruzione di rapporti di fiducia.

Pertanto, per la nostra Azienda, il “territorio” non è soltanto l'ambito di influenza e di provenienza dei propri pazienti, quanto un ambito sociale di relazioni e di sinergie con gli enti locali (in quanto espressione dei diritti di cittadinanza e del principio di sussidiarietà), con il terzo settore (volontariato e associazionismo, come espressione del principio di solidarietà) e con le organizzazioni di patronato e di tutela dei diritti (in quanto portatori di interessi generali e specifici).

Il “lavoro di rete” mediante accordi formalizzati costituisce il metodo di lavoro privilegiato per conoscere i bisogni, concordare gli interventi e verificarne gli esiti.

L'ASST Monza gioca un ruolo importante nella creazione di valore pubblico. In questo senso l'Azienda ha da tempo intrapreso una serie di iniziative allo scopo di rinsaldare l'alleanza con la città.

Non possiamo dimenticare che l'Ospedale rappresenta contemporaneamente un crogiuolo di esperienza umana/antropologica (la malattia, il corpo, il cliente, la morte, la nascita, la relazione con gli altri), un luogo di scienza e ricerca, un motore economico potente che, attraverso una occupazione professionale significativa, l'effettuazione di consumi, acquisti di prodotti e tecnologia, manutenzioni, contribuisce allo sviluppo e alla ricchezza di un territorio.

Il contesto territoriale di riferimento è comunque principalmente quello della Provincia di Monza e della Brianza, che comprende oltre 50 Comuni ed una popolazione così distribuita:

Elenco Comuni Provincia di Monza e della Brianza (anno 2016)

Comune	Residenti	Densità per kmq	Numero Famiglie
<u>Monza</u>	122.671	3.715,1	55.538
<u>Lissone</u>	44.923	4.820,1	19.615
<u>Seregno</u>	44.651	3.432,1	19.266
<u>Desio</u>	41.865	2.836,4	17.613
<u>Cesano Maderno</u>	38.391	3.350,0	16.253
<u>Limbate</u>	35.279	2.845,1	14.738
<u>Brugherio</u>	34.255	3.312,9	14.441
<u>Vimercate</u>	25.938	1.251,2	11.411
<u>Giussano</u>	25.529	2.483,4	10.534
<u>Seveso</u>	23.431	3.187,9	9.629
<u>Muggiò</u>	23.403	4.278,4	9.727
<u>Meda</u>	23.351	2.803,2	9.718
<u>Nova Milanese</u>	23.292	4.009,0	9.408
<u>Carate Brianza</u>	17.884	1.797,4	7.500
<u>Arcore</u>	17.874	1.915,8	7.846
<u>Bovisio-Masciago</u>	17.017	3.458,7	7.188
<u>Lentate sul Seveso</u>	15.897	1.136,3	6.625
<u>Concorezzo</u>	15.631	1.838,9	6.546
<u>Besana in Brianza</u>	15.467	981,4	6.279
<u>Agrate Brianza</u>	15.426	1.366,3	6.464
<u>Villasanta</u>	13.894	2.841,3	5.930
<u>Varedo</u>	13.256	2.738,8	5.636
<u>Biassono</u>	12.091	2.493,0	5.230
<u>Bernareggio</u>	10.992	1.872,6	4.750
<u>Cornate d'Adda</u>	10.648	780,1	4.392
<u>Usmate Velate</u>	10.205	1.023,6	4.287
<u>Verano Brianza</u>	9.221	2.642,1	3.743
<u>Triuggio</u>	8.852	1.056,3	3.657

<b><u>Triuggio</u></b>	8.852	1.056,3	3.657
<b><u>Cogiate</u></b>	8.527	1.226,9	3.447
<b><u>Lesmo</u></b>	8.505	1.664,4	3.634
<b><u>Sovico</u></b>	8.393	2.590,4	3.528
<b><u>Lazzate</u></b>	7.804	1.475,2	3.188
<b><u>Vedano al Lambro</u></b>	7.587	3.831,8	3.301
<b><u>Macherio</u></b>	7.449	2.313,4	3.190
<b><u>Bellusco</u></b>	7.354	1.134,9	3.143
<b><u>Carnate</u></b>	7.280	2.074,1	3.093
<b><u>Cavenago di Brianza</u></b>	7.261	1.631,7	2.934
<b><u>Barlassina</u></b>	6.956	2.440,7	2.910
<b><u>Busnago</u></b>	6.750	1.146,0	2.786
<b><u>Ceriano Laghetto</u></b>	6.516	921,6	2.757
<b><u>Albate</u></b>	6.289	2.168,6	2.614
<b><u>Briosco</u></b>	6.010	909,2	2.454
<b><u>Misinto</u></b>	5.515	1.073,0	2.163
<b><u>Caponago</u></b>	5.245	1.044,8	2.156
<b><u>Ornago</u></b>	4.931	850,2	2.133
<b><u>Roncello</u></b>	4.431	1.411,1	1.849
<b><u>Mezzago</u></b>	4.408	1.047,0	1.841
<b><u>Veduggio con Colzano</u></b>	4.396	1.259,6	1.783
<b><u>Burago di Molgora</u></b>	4.273	1.253,1	1.854
<b><u>Sulbiate</u></b>	4.186	794,3	1.766
<b><u>Renate</u></b>	4.129	1.453,9	1.657
<b><u>Ronco Briantino</u></b>	3.456	1.148,2	1.456
<b><u>Correzzana</u></b>	2.941	1.167,1	1.235
<b><u>Aicurzio</u></b>	2.101	827,2	945
<b><u>Camparada</u></b>	2.049	1.280,6	831
<b>Totale</b>	866.076		368.612

**Provincia di Monza e Brianza: suddivisione età per comuni (anno 2016)**

<b>Anno</b>	<b>Età Media Complessiva</b>	<b>Età Media Minima</b>	<b>Età Media Massima</b>	<b>Indice di Vecchiaia Min</b>	<b>Indice di Vecchiaia Max</b>
<u><b>2007</b></u>	42,0	38,6	44,0	79,4%	167,0%
<u><b>2008</b></u>	42,1	38,6	44,3	81,8%	171,8%
<u><b>2009</b></u>	42,3	38,4	44,5	76,8%	174,0%
<u><b>2010</b></u>	42,4	38,2	44,7	71,2%	174,1%
<u><b>2011</b></u>	42,6	38,2	44,9	69,0%	176,3%
<u><b>2012</b></u>	42,9	38,5	45,2	72,1%	179,6%
<u><b>2013</b></u>	43,1	38,6	45,4	72,0%	183,9%
<u><b>2014</b></u>	43,3	38,7	45,7	73,1%	190,0%
<u><b>2015</b></u>	43,6	38,7	46,0	71,5%	197,4%
<u><b>2016</b></u>	43,8	38,9	46,2	75,4%	202,5%

**Provincia di Monza e della Brianza - Cittadini Stranieri (dati anno 2016)**

<b>Anno</b>	<b>Residenti Stranieri</b>	<b>Residenti Totale</b>	<b>% Stranieri</b>	<b>% Maschi</b>
<u><b>2005</b></u>	35.807	804.079	4,5%	52,3%
<u><b>2006</b></u>	40.412	812.831	5,0%	51,7%
<u><b>2007</b></u>	46.537	822.771	5,7%	51,7%
<u><b>2008</b></u>	52.859	833.348	6,3%	51,2%
<u><b>2009</b></u>	57.670	840.711	6,9%	50,7%
<u><b>2010</b></u>	64.200	849.636	7,6%	49,5%
<u><b>2011</b></u>	59.725	840.358	7,1%	47,2%
<u><b>2012</b></u>	65.792	850.684	7,7%	47,4%
<u><b>2013</b></u>	73.299	862.684	8,5%	48,3%
<u><b>2014</b></u>	74.212	864.557	8,6%	47,7%
<u><b>2015</b></u>	74.065	866.076	8,6%	47,4%

**Popolazione Provincia di Monza e della Brianza 2001-2015 (dati anno 2016)**

<b>Anno</b>	<b>Residenti</b>	<b>Variazione</b>	<b>Famiglie</b>	<b>Componenti per Famiglia</b>	<b>%Maschi</b>
2001	766.767				
2002	775.626	1,2%			48,8%
2003	785.734	1,3%	310.411	2,53	48,9%
2004	796.233	1,3%	316.769	2,51	48,9%
2005	804.079	1,0%	322.428	2,49	49,0%
2006	812.831	1,1%	329.517	2,47	49,0%
2007	822.771	1,2%	336.465	2,45	49,0%
2008	833.348	1,3%	342.923	2,43	49,0%
2009	840.711	0,9%	347.858	2,42	49,1%
2010	849.636	1,1%	353.746	2,40	49,0%
2011	840.358	-1,1%	358.769	2,34	48,8%
2012	850.684	1,2%	363.893	2,34	48,8%
2013	862.684	1,4%	364.785	2,36	48,9%
2014	864.557	0,2%	366.775	2,36	48,9%
2015	866.076	0,2%	368.612	2,35	48,9%

**Principali Valori Comune di Monza**

**866.076**

**Popolazione  
2015**

**8,6**

**Tasso Nativita'  
2015**



**17.529**

Reddito Medio  
2015

**368.612**

Num. Famiglie  
2015

**8,6**

Tasso Nativita'  
2015

**43,8**

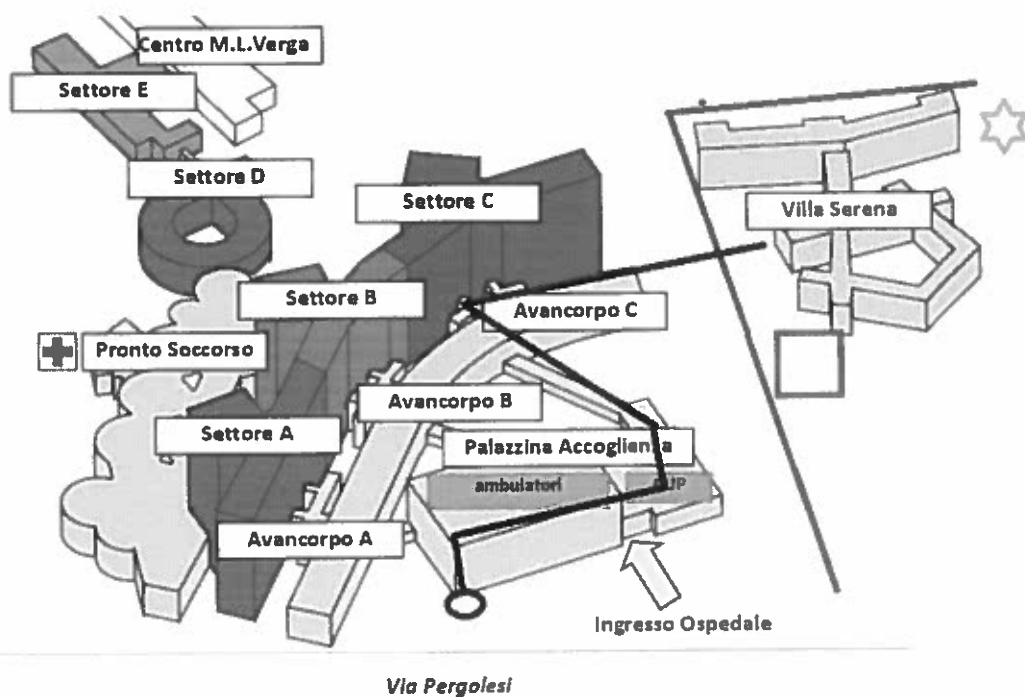
Eta' Media  
2016

Dati Statistici sul Comune di Monza

*Distribuzione per Età*



### Piantina ASST Monza sede di Monza Via Pergolesi 33



## Considerazioni

L'ampiezza dell'ASST di Monza, la diversità dei servizi offerti, l'afflusso delle persone provenienti sia dalla Regione che da fuori Regione e l'aumento significativo di persone di diversa lingua e cultura rendono complessa l'accessibilità ai servizi.

La direzione intrapresa dall'ASST di Monza è quella di costruire un sistema di servizi centrati sui bisogni espressi dal territorio ed in linea con quanto indicato nelle Regole di sistema regionali.

Dal 2013, inoltre, l'ASST di Monza è fortemente impegnata nella completa ristrutturazione del complesso ospedaliero con un programma di interventi edilizi volti al potenziamento, ampliamento e riorganizzazione dell'intero presidio ospedaliero San Gerardo di Monza.

Il progetto, articolato in quattro fasi, prevede di riallocare le attività sanitarie - degenze, attività ambulatoriali, terapie intensive, blocchi operatori, servizi diagnostici, uffici e sportelli CUP - allo scopo di assicurare la semplificazione e il miglioramento dei percorsi di accoglienza e di cura e di soddisfare al meglio le specifiche esigenze di carattere funzionale, clinico e di comfort.

Nel mese di giugno 2016 è stata inaugurata la nuova palazzina che accoglie principalmente il CUP centralizzato e gli ambulatori.

La ristrutturazione interna sta proseguendo con il cronoprogramma e pertanto le dinamiche interne (spostamenti ambulatori, reparti, etc.) possono generare criticità rispetto agli utenti che presentano maggiore fragilità.

L'articolazione dei servizi offerti e l'alta differenziazione dei target di riferimento fanno dell'ASST Monza un ambiente informativo complesso.

I bisogni di informazione e di orientamento ai servizi rappresentano pertanto gli aspetti sui quali orientare le iniziative di accoglienza, comunicazione e informazione.

La risposta a tali bisogni è essenziale tanto più nell'attuale fase di ristrutturazione del P.O. San Gerardo di Monza, destinata a durare fino al 2020.

L'avvio del cantiere e la sua evoluzione articolata nelle 4 fasi di ristrutturazione, hanno determinato, determinano e determineranno in futuro la revisione dei percorsi di accesso che, anche in ragione della diminuita disponibilità di aree parcheggio dedicate agli utenti più fragili in prossimità dei servizi, nonostante gli sforzi si rivelano spesso non agevoli, soprattutto se si tratta di persone in condizioni di fragilità per l'età, per la disabilità, per la malattia, per la diversa lingua e cultura.

Sono pertanto destinatari e beneficiari del progetto non solo i pazienti ma tutte le persone che si rivolgono ai servizi dell'Ospedale – pazienti, familiari, visitatori – così da offrire loro un supporto nell'orientamento e nell'accompagnamento ai servizi, in collaborazione e integrandosi con il personale dipendente.

Il progetto assume una rilevanza particolare per assistere ed accompagnare l'utenza portatrice di difficoltà come gli anziani e i disabili (anche in forme temporanee).

L'ASST stessa è beneficiario indiretto potendo migliorare alcuni aspetti dei propri servizi e potendo così supportare le persone più bisognose che altrimenti si trovano a fronteggiare le difficoltà di districarsi in un grande ospedale, con continui aggiornamenti dei percorsi pedonali per il raggiungimento di reparti ed ambulatori legati ai lavori di ristrutturazione.

## 7) Obiettivi del progetto:

Con il progetto “agevoliamo il percorso” si intende sviluppare una cultura dell'accoglienza che semplifichi i percorsi all'interno dell'articolazione ospedaliera, orientando opportunamente il cittadino attraverso la presa in carico della domanda.

In particolare, il plusvalore fornito dal servizio civile sarà rivolto a:

- A. trasferire ai volontari competenze specifiche nel campo dell'orientamento ed accoglienza dell'utenza, nel campo dell'integrazione socio-sanitaria;
- B. garantire all'utenza, in particolar modo a quella svantaggiata, informazioni ed accoglienza sulle opportunità offerte dai progetti e dai servizi attivati;
- C. potenziare un servizio di utilità pubblica (quali il supporto alla deambulazione e il supporto agli operatori durante le fasi propedeutiche all'accesso dei pazienti alle prestazioni presso i reparti);
- D. realizzare un'esperienza gratificante per i volontari.

Il progetto “agevoliamo il percorso” 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 nel rispetto della vigente normativa.

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

Il volontario 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:

1. raggiungere almeno l'80% dell'utenza potenzialmente interessata con azioni di comunicazione e diffusione;
2. fornire un servizio di accompagnamento (anche con carrozzine dell'ente) alle persone più fragili (anziani, minori, disabili, stranieri).
3. supportare il personale sanitario nelle fasi sia dell'accoglienza dell'utenza all'interno della struttura sia di accesso dei pazienti alle prestazioni.

Misurazione degli obiettivi:

- attivazione servizio richiesta di accompagnamento interno per raggiungere i diversi reparti/ambulatori/servizi o il parcheggio esterno : registrazione su apposito modulo di ciascuna chiamata.
4. snellimento tempi di attesa

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:*

Con il progetto "agevoliamo il percorso" si intende 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 ovvero dei vari servizi coinvolti 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.

8. 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. promozione del progetto e reclutamento;
2. formazione dei volontari;
3. verifica della formazione;
4. impiego dei volontari;
5. verifica delle attività svolte;
6. verifica periodica degli obiettivi raggiunti;
7. verifica della validità dei risultati.

- 1) La promozione del progetto. Il progetto necessiterà di un'adeguata promozione che permetta la copertura di tutti i posti disponibili. Verrà promosso con tecniche di divulgazione a mezzo di open day, manifesti, comunicati sul sito aziendale e sulla stampa locale. Verranno inoltre organizzati incontri nelle scuole superiori nel territorio limitrofo per la divulgazione di informazioni, dei contenuti di progetti e delle modalità di accesso al Servizio Civile Nazionale.
- 2) La formazione. Il progetto prevede una prima parte formativa, sia generale che specifica, ed in itinere con l'intento di sviluppare le competenze necessarie a svolgere le attività previste e quindi di raggiungere gli obiettivi previsti nel progetto.
- 3) La verifica della formazione. Per verificare l'efficacia della formazione effettuata.
- 4) L'impiego dei volontari. I volontari verranno impiegati nelle attività previste dal progetto.
- 5) La verifica delle attività svolte. Le registrazioni delle attività svolte permetterà di avere dei dati per verificare l'avanzamento e l'efficacia del progetto.
- 6) 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.

- 7) 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	Promozione del progetto e reclutamento	Attivazione del progetto di servizio civile	Dall'approvazione del progetto alla scadenza dei termini per la presentazione della domanda
2	Formazione generale dei volontari e verifica	Formare i volontari sulle finalità del servizio civile	Entro 150 giorni dall'inizio del progetto
3	Formazione specifica e verifica	Formare i volontari nell'ambito specifico del progetto	Entro 270 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	Portare a compimento il 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	X	X	X	X							
Formazione specifica e verifica	X	X	X	X	X	X	X	X	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

#### 8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

1. promozione del progetto attraverso l'affissione di manifesti e la pubblicazione di annunci sulla stampa, sito internet, incontri nelle scuole superiori del territorio, mail informativa ai referenti universitari, incontri di presentazione (open day) presso l'Ente per spiegare con precisione gli obiettivi del progetto, per un impegno quantificabile in ore 22;

2. formazione generale e relativa verifica volta a far comprendere l'evoluzione del servizio civile secondo le linee guida in vigore;
3. formazione specifica e relativa verifica volta a far comprendere le problematiche del sistema sanitario. Verranno forniti ai volontari gli strumenti che sviluppino le competenze necessarie a svolgere le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi e potranno acquisire anche competenze più generali utili nel mondo del lavoro con cui si confronteranno al termine del servizio civile. Le modalità formative scelte prediligono lezioni d'aula e dinamiche non formali, essendo metodologie orientate al contatto diretto e quindi le migliori da utilizzare nei rapporti con l'utenza, attività che i volontari andranno a realizzare. Quindi una metodologia non solo come modalità di formazione ma come acquisizione di un metodo con cui operare;
4. impiego dei volontari. Ci sarà una prima fase di formazione e conoscenza del contesto in cui si andrà ad operare, con analisi delle problematiche più comuni connesse al servizio sanitario e verifica delle attitudini di ciascun volontario. Seguirà una seconda fase operativa in cui i volontari sotto la guida dell'OLP di riferimento svolgeranno le seguenti attività:
  - ⤴ accogliere ed informare gli utenti;
  - ⤴ guidare gli automezzi di trasporto dell'Ente;
  - ⤴ favorire i flussi di comunicazione tra Ente e la comunità territoriale;
  - ⤴ presenziare alle iniziative promozionali;
  - ⤴ trasportare gli utenti presso i servizi ovvero al parcheggio (anche con carrozzina)
  - ⤴ supportare gli operatori sanitari durante le fasi propedeutiche all'accesso dei pazienti presso i reparti/ambulatori;
5. verifica delle attività svolte. Periodicamente verrà effettuata la verifica delle attività svolte. Inoltre i volontari somministreranno anche dei questionari all'utenza interna per verificare la loro percezione sulle attività svolte;
6. verifica dei risultati. La Direzione verificherà anche ai fini della nuova fase di progettazione del successivo bando del servizio civile le attività svolte e le ricadute sulla politica gestionale dell'ente.

*8.2 risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'Ente.*

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. I volontari saranno necessari per il raggiungimento degli obiettivi che sono stati illustrati nel progetto.

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

Per raggiungere gli obiettivi prefissati si stima che siano necessari n. 9 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);
- ^ guidare gli automezzi di trasporto dell'Ente;
- ^ favorire i flussi di comunicazione tra Ente e la comunità territoriale;
- ^ presenziare alle iniziative promozionali;
- ^ supportare gli operatori sanitari e agevolare l'accesso dei pazienti /utenti ai servizi ospedalieri

I volontari saranno impiegati nelle attività previste dal progetto in turnazioni giornaliere e suddivisi in turni di 6 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 dalle ore 8.00 alle ore 18.00

„ Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

9

„ Numero posti con vitto e alloggio:

n

„ Numero posti senza vitto e alloggio:

n

„ Numero posti con solo vitto:

9

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

sono esclusi i giorni di permesso

1400

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

5

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

Flessibilità oraria;  
Disponibilità a missioni sul territorio con automezzo aziendale;  
Rispetto della riservatezza e del segreto d'ufficio;  
Rispetto del codice del comportamento uniforme ai dipendenti della Pubblica Amministrazione e del D.L.vo 165/2001;  
indossare un abbigliamento consono  
indossare il cartellino di riconoscimento durante gli orari di servizio

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	N	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato	
					Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	C.F.
1	ASST Monza	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	3	Daniela Ponti				Non previsto
2	ASST Monza	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	2	Antonio Borreca				Non previsto
3	ASST Monza	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	3	Patrizia Lanfranco				Non previsto
4	ASST Monza	Desio	Via Foscolo	1	Auteri Jessica				Non previsto

Vedi scheda Helios allegata

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

**Obiettivi:** far conoscere alla realtà del territorio la specificità del SCN come mezzo di difesa della Patria rif. Art. 1 LG 64/01 così come attuato nella nostra esperienza in risposta ai bisogni della popolazione del territorio di competenza. Gli interventi saranno rivolti al contesto relativo all'Azienda, ai territori di competenza in particolare alla fascia di popolazione giovanile. Una parte degli interventi sono realizzati in collaborazione con enti e realtà del territorio coinvolte nel SCN e con realtà che concorrono in altro modo a realizzare e pratiche di cittadinanza attiva.

Verranno organizzate e predisposti:

**a) organizzazione di open day**

in concomitanza con la pubblicazione del bando sarà organizzata almeno una giornata di presentazione del progetto e di incontri di promozione del servizio civile.

**b) Pubblicazione di almeno un articolo sulla stampa locale**

**c) Cartelli Informativi:** Verranno esposti nei locali dell'ASST e predisposti cartelli informativi che illustrino il progetto e comunicano all'utenza dell'Azienda che è in corso un'esperienza di servizio civile nazionale.

Tutto il materiale prodotto verrà pubblicato anche sul sito internet Aziendale ([www.asst-monza.it](http://www.asst-monza.it)).

Il tempo stimato per la promozione si può quantificare in ore 22.



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

*Vedi allegato 1*

La procedura non si discosta dai criteri definiti dalla normativa nazionale e dalle indicazioni di Regione Lombardia.

Saranno oggetto di valutazione :

- Precedenti esperienze;
- Titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze;
- Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore di impiego ;
- Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto;
- Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto;
- Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio;
- Motivazione generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario;
- Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto;
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio;
- Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato.

*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):*

☐

Non previsto

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

Il monitoraggio è volto a verificare la congruità dei piani di attuazione con gli obiettivi previsti al punto 7.

È strumento di valutazione e correzione delle attività in corso d'opera per pervenire a risultati efficaci

Tutto il gruppo di lavoro partecipa insieme ai volontari a incontri periodici di monitoraggio del progetto.

Si lavorerà per identificare un indicatore apposito di valutazione del lavoro dei volontari basato su scala di valutazione da scarso ad ottimo, in modo da avere visibilità dei miglioramenti portati al servizio dal progetto di servizio civile.

In particolare una relazione in cui emergano:

- caratteristiche di primo colloquio
- osservazione delle competenze pregresse
- osservazione delle competenze acquisite

Rilevante sarà anche la motivazione a proseguire in attività professionali nel medesimo settore.

**Oggetti del monitoraggio:**

**1. verifica della promozione**

**metodologia:** verificare la qualità e quantità delle attività di promozione del progetto;

**strumenti:** copia di ogni documento prodotto sarà conservata agli atti dell'ufficio;

**tempistica:** 1 mese dalla scadenza delle domande

**indicatori:** n° richieste informazioni pervenute; n° domande di ammissione al servizio civile pervenute;

**operatori coinvolti:** Responsabile del Servizio Civile e Responsabile del Monitoraggio

**volontari coinvolti:** 0

**2. verifica della formazione**

**metodologia:** test al termine della formazione generale; colloqui di valutazione per la formazione specifica

**strumenti:** test somministrato al termine della formazione generale; colloqui per la formazione specifica;

**tempistica:** entro 150 giorni dall'inizio della formazione generale; entro il termine del progetto per la formazione specifica;

**indicatori:** livelli di apprendimento (sulla base dell'intensità della partecipazione – attiva/passiva – della presenza ai corsi – presente/assente, e del giudizio complessivo finale – idoneo/non idoneo);

**operatori coinvolti:** Responsabile del Servizio Civile; Responsabile del Monitoraggio e OLP

**volontari coinvolti:** 0

**3. verifica degli obiettivi**

**metodologia:** compilazione questionari con cadenza quadrimestrale da parte dei volontari e degli OLP;

**strumenti:** questionari;

**tempistica:** quadrimestrale

**indicatori:** n° obiettivi raggiunti; percentuale di raggiungimento degli obiettivi previsti; rispetto della tempistica prevista;

**operatori coinvolti:** Responsabile del Servizio Civile, Responsabile del Monitoraggio, OLP

**volontari coinvolti:** 8

**4. verifica dell'esperienza vissuta dai volontari**

**metodologia:** rilevazione esperienza vissuta dai volontari attraverso la compilazione di questionari periodici;

**strumenti:** questionari;

**tempistica:** trimestrale

**indicatori:** valutazione qualitativa;

**operatori coinvolti:** Responsabile del Servizio Civile e Responsabile del Monitoraggio

**volontari coinvolti:** 8

**out-put monitoraggio:**

verbali di monitoraggio

relazione sulla soddisfazione dei destinatari/famiglie

relazione finale sui risultati raggiunti

Nel corso dell'anno sono previsti incontri di monitoraggio con il Responsabile del Monitoraggio e/o Responsabile del Servizio Civile con i volontari e con gli OLP con cadenza trimestrale che saranno verbalizzati.

Sarà somministrato trimestralmente a ciascun volontario un questionario in cui verrà analizzato:

- ≥ la soddisfazione personale del volontario;
- ≥ le criticità del progetto;
- ≥ i suggerimenti;
- ≥ gli sviluppi del progetto;
- ≥ le azioni migliorative.

Sarà infine elaborata una relazione finale contenente i risultati raggiunti.

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):*

☐

Non previsto

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

Saranno titoli preferenziali:

Conoscenza dei principali applicativi Windows Office;

Attitudine al lavoro sociale;

Conoscenza di base di una o più lingue straniere;

Possesso patente B;

Corsi di psicologia, scienze della comunicazione o equiparati

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

destinazione di ore lavorative del personale già assunto dall' A.O;  
tecnologia informatica ove necessario ( pc, stampante, rete aziendale) ammontanti a circa € 1.000,00;

materiale didattico e di consumo quantificabili in € 3.500,00

materiale promozionale eventi quantificabili in € 500,00

produzione materiale informativo quantificabile in € 1.500,00

adeguamento arredamento (scrivanie e sedie), quantificati in circa € 1.000,00,

incremento di 1 carrozzina (oltre a quelle in dotazione all'Azienda) per trasporto persone in difficoltà, quantificato in circa € 500,00

dotazione di apparecchio telefonico e relativa linea quantificabile in € 200,00

**tot. circa 8.200,00**

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

no

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

PC nei luoghi dove necessario;

Stampante (ove necessario);  
Fotocopiatrice ;  
Linea telefonica (ove necessario);  
Accesso alla rete informatica,  
Autovettura aziendale (ove necessario);  
Brochure informative sui servizi aziendali;  
Carrozzone per trasporto persone in difficoltà;  
Cartellino identificativo;  
banco info-point

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

260 *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Si, a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella compilazione della documentazione richiesta dall'Ateneo

270 *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Si, a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella compilazione della documentazione richiesta dall'Ateneo

280 *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

L' ASST può certificare lo svolgimento del Servizio civile con indicazione delle attività svolte in campo socio-educativo, delle conoscenze acquisite e delle metodologie adottate, eventuali pubblicazioni, attestati corsi di formazione svolti durante il servizio civile, oltre alla formazione specifica per i volontari prevista dal progetto.

## Formazione generale dei volontari

290 *Sede di realizzazione:*

In proprio presso l'ente con formatori dell'ente

300 *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente nelle aule di formazione.  
Incontri su temi previsti dalla circolare ministeriale condotti dai formatori generali secondo metodologie differenziate.  
I moduli saranno gestiti dai formatori accreditati (Dr.ssa Antonella Bregantin, dr. Massimo Cardini, dr.ssa Paola Somaschi) con l'intervento in qualità di esperto della dr.ssa Dr.ssa Stefania Morandini – Responsabile servizio civile aziendale. (allegati 4 curriculum)

310 *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:*

☐

Non previsto

129 *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Corsi di formazione divisi in almeno dieci giornate con lezioni frontali, laboratori, letture e visione di materiale documentale e discussioni, lavoro in piccoli gruppi.

130 *Contenuti della formazione:*

la formazione generale sarà impartita seguendo le linee guida predisposta dalla DG UNSC e prevederà i seguenti moduli:

- Modulo 1 L'identità del gruppo di formazione;
- Modulo 2 Dall'obiezione di coscienza al servizio civile;
- Modulo 3 Il dovere di difesa della patria;
- Modulo 4 La difesa civile non armata non violenta;
- Modulo 5 La protezione civile;
- Modulo 6 La solidarietà e le forme di cittadinanza attiva;
- Modulo 7 Il servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato;
- Modulo 8 La normative vigente ;
- Modulo 9 Diritti e doveri del volontario in servizio civile;
- Modulo 10 La mediazione non violenta dei conflitti
- Modulo 11 Il lavoro per progetti
- Modulo 12 La Carta d'impegno etico
- Modulo 13 Presentazione dell'ente

141 *Durata:*

42 ore

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

151 *Sede di realizzazione:*

Sedi dell'Ente

161 *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori ed operatori specializzati dell'Ente

179 *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Sig.ra Daniela Ponti  
Dr. Antonio Borreca  
Dr.ssa Stefania Morandini  
Sig. Antonio La Rosa  
Dr.ssa Patrizia Lanfranco  
Sig.ra Paola Somaschi  
Dr.ssa Silvia Crippa

180 *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Vedi n. 7 curriculum allegati

181 *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni, Lavori di Gruppo, Esercitazioni  
Gioco di ruolo, Lettura e discussione di materiale bibliografico/didattico

182 *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica sarà erogata durante l'intero percorso di servizio civile, verrà programmata per fasi di apprendimento e accompagnerà il percorso di inserimento ed avvio del volontario.

Temi affrontati:

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

183 *Durata:*

72 ore

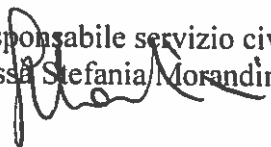
## Altri elementi della formazione

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

Raccolta della documentazione probatoria (firme, test ecc.) da parte del Responsabile del Servizio Civile aziendale, valutazione da parte dei formatori, colloqui a cadenza trimestrale con il Responsabile del monitoraggio e/o Responsabile del Servizio Civile aziendale.

Monza, 8 novembre 2017

Il responsabile servizio civile  
Dr.ssa Stefania Morandini



Il responsabile legale dell'ente  
Direttore Generale  
Dr. Matteo Stocco

