

# 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) *Classe di iscrizione all'albo:*

3<sup>^</sup> classe

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

acCURAtaMENTE

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

Area Minori Codifica 02

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

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.

### Cambiamenti e valori che si aggiungono

Nello sviluppo storico dell’istituzione “ospedale” si sono avvicinati nel tempo modelli diversi che oggi convivono in una stessa realtà coniugando aspetti dell’ospedale del passato, del presente e del futuro:

- l’ospedale come luogo di accoglienza per le persone fragili, dove si è bene accolti perché si è sofferenti o perché “si è andati a finire sotto le ruote del carro della vita”;
- l’ospedale come cittadella della scienza, cioè il luogo dove la medicina attraverso cure efficaci mira alla guarigione;
- l’ospedale che oltre a curare e guarire deve fare miglior uso delle risorse;
- il concetto di ospedale come azienda introdotto, in ambito sanitario, con i provvedimenti legislativi

degli anni '90.

Il concetto di azienda in ambito sanitario si associa ai seguenti aspetti che si connotano come ulteriori valori di riferimento: la considerazione che le risorse disponibili sono per loro natura limitate esige la loro oculata e pertinente gestione; il criterio di efficacia ed efficienza per rispondere ai bisogni di salute dei cittadini; l'orientamento dell'azione professionale alla soddisfazione dell'utente dei servizi; il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini e degli organismi e istituzioni che li rappresentano al miglioramento del servizio offerto. Inoltre, in un'Azienda, valore è il capitale umano rappresentato dai professionisti, impegnati nei nostri ospedali. Per valorizzare e promuovere tale capitale è importante il coinvolgimento attivo dei professionisti, il miglioramento dell'organizzazione e lo sviluppo del senso di appartenenza e di soddisfazione degli operatori al raggiungimento di obiettivi comuni.

### **Il soggetto: un'organizzazione di professionisti al servizio della persona**

L'ASST di Monza ha personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale, allo scopo di perseguire i propri fini istituzionali.

L'Azienda è organizzazione multiprofessionale e multidisciplinare ed i professionisti presenti sono ciascuno, per le proprie competenze, un centro decisionale. Sono presenti differenti livelli di autonomia che si rendono necessari per *rispondere in modo adeguato ai bisogni dei pazienti* e si devono integrare in un'attività corale, con una particolare attenzione al lavoro di gruppo. Tutti gli operatori che fanno parte dell'Azienda e che proprio per questo concorrono alla realizzazione di beni e servizi per la persona che si rivolge all'ospedale sono un "patrimonio" dell'azienda stessa. Far parte dell'organizzazione significa essere consapevoli di far parte di una comunità impegnata a raggiungere traguardi ambiziosi per il paziente e per la sua rete e di recitare un ruolo di protagonista all'interno della squadra che lavora. Significa anche trarre insegnamento dalla sua positiva esperienza professionale e dalla presenza di un'équipe ben organizzata e critica. A questo proposito si realizzano continuamente 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.

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 e Regionale, 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 riiniziare 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.

### **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:

1. la qualità delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative ed assistenziali;

2. la soddisfazione della persona assistita;
3. la soddisfazione del personale;
4. la salvaguardia della sicurezza delle persone assistite, dei visitatori e di tutti gli operatori sanitari, amministrativi e tecnici, dipendenti e non dipendenti;
5. l'evoluzione dell'organizzazione interna;
6. il ruolo dell'Azienda nel contesto sanitario territoriale;
7. 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.

### **La riforma sanitaria regionale della Lombardia L.23/2015 e atti successivi**

La recente riforma sanitaria regionale ha messo in primo piano l'obiettivo di una integrazione tra i processi di intervento in ambito educativo e preventivo, quelli strettamente sanitari e quelli sociosanitari e assistenziali che si indirizzano primariamente alle problematiche della fragilità, cronicità e disabilità. Nel definire un assetto organizzativo, la centralità della figura dell'utente (contrapposta a quelle dei servizi) ha portato a mettere in campo specifiche figure titolate, per mandato aziendale, a lavorare sui percorsi di integrazione e accompagnamento, in attuazione di specifiche delibere regionali.

In questo assetto, l'ASST di Monza ha individuato un "percorso per l'adolescenza" nell'ambito dei "process owner", ovvero di interventi finalizzati all'attuazione del percorso di presa in carico primariamente definito dalla DGR n. X/6164 del 30/1/2017 e dalla DGR n. X/6551 del 4/5/2017, attivando modalità organizzative innovative di presa in carico del paziente cronico e fragile, in grado di integrare le risposte ai bisogni garantendo continuità nell'accesso alla rete dei servizi e appropriatezza delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali. Ciò al fine di assicurare anche l'integrazione e il raccordo tra le diverse competenze professionali sanitarie, sociosanitarie e sociali coinvolte, sia in ambito ospedaliero che territoriale, anche attraverso modalità innovative di presa in carico della persona, mediante definizione di piani di cura individuali (PAI) e la costituzione di reti integrate di erogatori sanitari, sociosanitari e sociali.

Il responsabile della UO di Psicologia dell'Età Evolutiva (UOPEE) è stato indentificato come *process owner* per l'adolescenza.

### **La Unità Operativa di Psicologia dell'Età Evolutiva (UOPEE)**

Nel contesto della ASST Monza, la Unità Operativa di Psicologia dell'Età Evolutiva ha sede di coordinamento all'interno della Clinica di Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (NPIA) dell'Ospedale San Gerardo di Monza e coordina le risorse psicologiche negli ambulatori UONPIA di Monza, Bovisio Masciago, Brugherio, Cesano, Desio, Varedo. Il bacino territoriale di competenza è comunque quello della ASST di Monza, che comprende numerosi Comuni. Nello specifico, l'Unità ambulatoriale che di ricovero ospedaliero.

All'interno della ASST Monza, la UOPEE in particolare si occupa di:

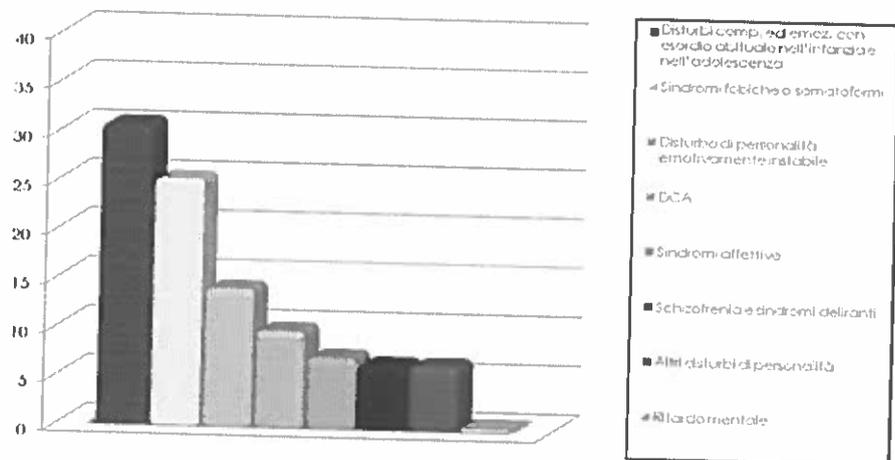
- Consultazione e valutazione psicodiagnostica;
- Presa in carico del minore/paziente;
- Colloqui con la coppia genitoriale;
- Invio del minore/paziente alla Clinica NPIA per eventuale trattamento farmacologico;
- Lavoro di rete con il territorio (Scuola-Comune-Tribunale);

- Servizio di Psicoterapia per l'età evolutiva per l'intero bacino territoriale di ASST Monza
- Supporto alla coppia genitoriale dei minori/pazienti in carico ad ambulatori UONPIA sul territorio;
- Attuazione del progetto regionale G40 "Psicopatologia dell'adolescenza"
- Attività di docenza presso la Scuola di Specializzazione in Psicologia del Ciclo di Vita – Università di Milano Bicocca, Neuropsicologia, Scuola di Psicoterapia ASNEA

### Contesto epidemiologico

- Circa il 50% dei disturbi mentali iniziano nella fascia d'età 10-20 anni ed il 75% entro i 25 anni. Molti di questi disturbi sono preceduti da quadri meno severi che raramente vengono clinicamente valutati.
- Il 45% del totale degli anni vissuti in condizioni di disabilità da giovani (10-24 anni) è ascrivibile a disturbi neuropsichiatrici.
- L'8,2% dei ragazzi italiani (10-14 anni) soddisfano criteri diagnostici per almeno un disturbo mentale.
- Tasso di prevalenza relativo ad adolescenti con disturbi psicopatologici gravi: 1.5-4%
- Tale quadro ha comportato un incremento delle richieste di intervento neuropsichiatrico e/o psicologico negli ultimi dieci anni.

## CATEGORIE DIAGNOSTICHE



Distribuzione in % delle categorie diagnostiche assegnate all'ingresso (N=307); dati tratti dal Prog. Reg. G40 psicopatologia dell'adolescenza (anno 2016)

### 7) Obiettivi del progetto:

Con il progetto "acCURAtAMENTE" si intende potenziare la gestione della domanda e dell'offerta inerente al servizio UOPEE, affinché, in ultima analisi, risulti agevolata la procedura di presa in carico del minore/paziente e il lavoro cooperativo tra le strutture interne a ASST e con il territorio e il privato sociale.

In particolare, il plusvalore fornito dal servizio civile in quest'ambito riguarderà due aree principali, spaziando dal settore puramente clinico a quello più gestionale-organizzativo.

## **A. Area clinica**

**A.1** Miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi degli interventi destinati ai minori che accedono alla UOPEE.

**A.1.1** **Garantire agli utenti accoglienza ed informazioni adeguate sui servizi offerti ed attivati dalla UOPEE:** incrementare il numero e la qualità dei riscontri rispetto alle richieste pervenute presso il servizio e orientare il richiedente indicando il servizio più idoneo rispetto alla situazione problematica presentata.

**A.1.2** **Favorire una pianificazione più celere degli interventi da effettuare** attraverso un puntuale supporto agli operatori della UOPEE nella gestione dei casi clinici. I volontari di Servizio Civile potranno collaborare con gli operatori nella programmazione degli incontri con i pazienti ed i genitori, nella gestione delle cartelle cliniche ambulatoriali e, in caso di valutazione testale, contribuire alle fasi di scoring, analisi dei risultati e stesura della relazione psicodiagnostica.

## **B. Area gestionale-organizzativa**

**B.1** Supporto nella gestione dei flussi dei dati relativi alle prestazioni erogate dalla UOPEE.

**B.1.1** **Affiancamento degli operatori nell'organizzazione e presentazione dei dati relativi agli interventi in favore dei minori/pazienti.** I volontari di Servizio Civile permetteranno una gestione più snella di quelle attività che implicano analisi ed elaborazione dei dati relativi agli interventi effettuati e ai servizi erogati nell'ambito della UOPEE, a finalità amministrative, di ricerca e/o di pubblicazione.

*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:*

La metodologia del lavoro clinico adottata in UOPEE, in cui i volontari in S.C. vanno a collocarsi, risponde ad alcune domande metodologiche che orientano la lettura del bisogno, l'offerta di servizi e di presa in carico, domande descritte nella fig. 1 e 2:

l'intervento per il progetto **ADOLESCENZA** nelle coordinate del Sistema SocioSanitario Lombardo: dalla politica sanitaria alla forme della clinica...

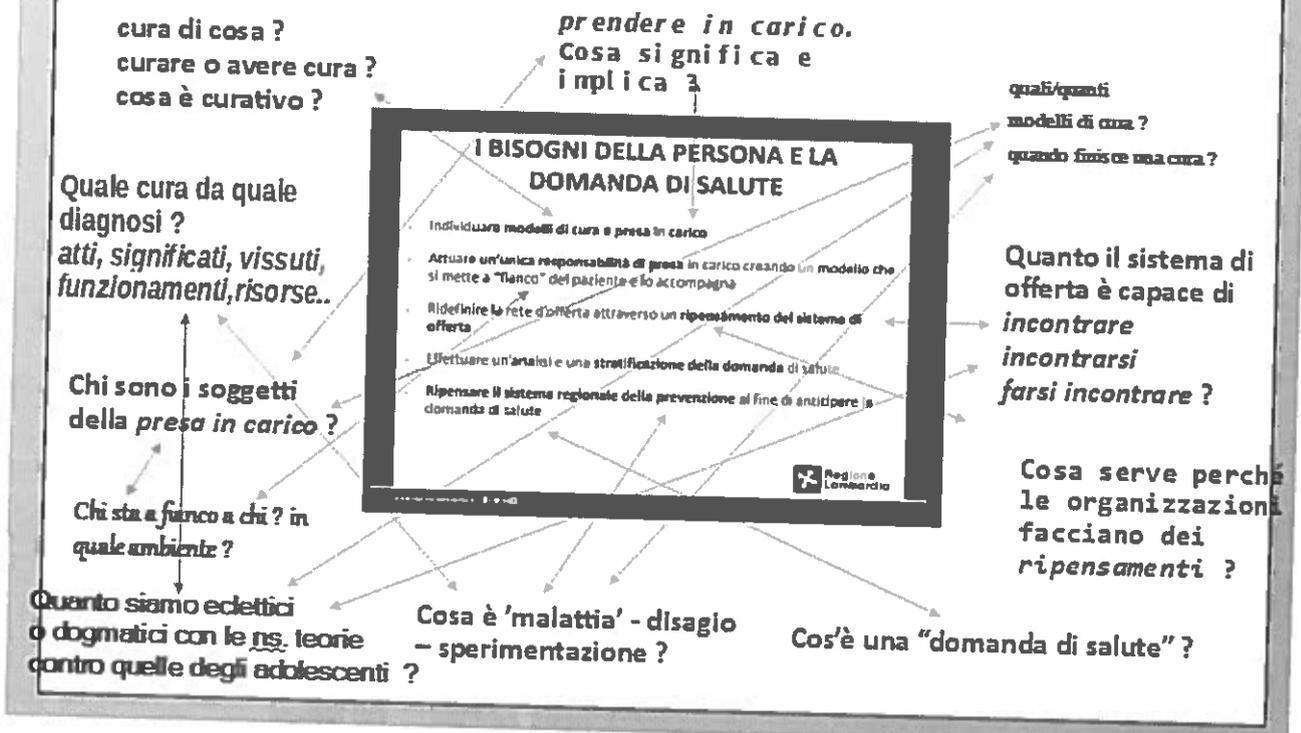


Fig. 1 - Criteri metodologici nella presa in carico e nel lavoro clinico



Fig. 2 - La lettura della domanda e il governo dell'offerta socio-sanitaria

**A. Area clinica**

**A.1** Miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi degli interventi destinati ai minori che accedono alla UOPEE.

**A.1.1** Garantire agli utenti accoglienza ed informazioni adeguate sui servizi offerti ed attivati dalla UOPEE.

I volontari di servizio civile si occuperanno della presa in carico della domanda. Ciò implica un contatto con l'utenza, attraverso l'accoglienza, la raccolta delle richieste (che avviene tramite la compilazione di uno specifico modulo) e la comunicazione di informazioni circa i servizi erogati dalla UOPEE, su cui i volontari verranno accuratamente formati, così da orientare l'utente indicando il servizio più idoneo rispetto alla situazione problematica presentata. Tale obiettivo è funzionale all'incremento del numero e della qualità dei riscontri rispetto alle richieste pervenute presso il servizio, che si prevede pertanto di migliorare diminuendo i tempi di attesa dei riscontri con una gestione più efficace dei rapporti utenti/servizi.

**A.1.2 Favorire una pianificazione più celere degli interventi da effettuare** attraverso un puntuale supporto agli operatori della UOPEE nella gestione dei casi clinici. I volontari di Servizio Civile potranno collaborare con gli operatori nella programmazione degli incontri con i pazienti ed i genitori, nella gestione delle cartelle cliniche ambulatoriali e, in caso di valutazione testale, contribuire alle fasi di scoring, analisi dei risultati e stesura della relazione psicodiagnostica.

La programmazione dei colloqui clinici con minori e genitori avviene in itinere: al primo contatto con l'utenza nella fase di presa in carico della domanda succede la trasmissione della richiesta al referente del servizio UOPEE, che, in caso sia possibile ed opportuno accogliere la richiesta, fisserà il primo colloquio conoscitivo per poi pianificare i successivi incontri all'interno di un percorso di consultazione a finalità psicodiagnostiche o di sostegno o di un intervento psicoterapeutico.

Ai volontari di Servizio Civile sarà concesso partecipare, in qualità di osservatori, ad alcuni colloqui e alle discussioni di casi clinici in contesti di equipe e pertanto sarà coinvolto nella stesura di report e verbali che compongono la cartella clinica. I volontari avranno inoltre la possibilità di effettuare osservazioni all'interno del reparto di Neuropsichiatria durante le attività ludico-ricreative, integrando tali osservazioni con i dati provenienti dalla cartella clinica per una migliore comprensione del singolo caso.

Qualora sia necessaria una valutazione testale del minore/paziente (test cognitivi, di sviluppo e proiettivi), i volontari potranno collaborare alle fasi di scoring, di analisi e interpretazione dei risultati e stesura della relazione psicodiagnostica sotto la supervisione di un operatore.

Compito dei volontari di Servizio Civile sarà inoltre agevolare il lavoro di rete con gli ambulatori territoriali (UONPIA), i medici curanti e gli Enti del territorio (Comune, scuola, Tribunale), partecipando agli incontri di rete e collaborando con i professionisti coinvolti, sarà inoltre possibile osservare e conoscere l'operato delle diverse figure professionali coinvolte nel processo di cura del minore.

**Scansione temporale degli interventi degli obiettivi A.1 nell'arco dei 12 mesi del progetto**

Attività	1m	2m	3m	4m	5m	6m	7m	8m	9m	10m	11m	12m
<b>Formazione specifica</b>	X	X	X	X	X	X	X					
<b>Accoglienza e presa in carico della domanda</b>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Affiancamento agli operatori durante colloqui clinici e valutazione testale</b>					X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Partecipazione ad incontri di equipe e discussioni di casi clinici</b>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**B. Area gestionale-organizzativa**

**B.1** Supporto nella gestione dei flussi dei dati relativi alle prestazioni erogate dalla UOPEE.

**B.1.1 Affiancamento degli operatori nell'organizzazione e presentazione dei dati relativi agli interventi in favore dei minori/pazienti.** I volontari di Servizio Civile permetteranno una gestione più snella di quelle attività che implicano analisi ed elaborazione dei dati relativi agli interventi effettuati e ai servizi erogati nell'ambito della UOPEE, a finalità amministrative, di ricerca e/o di pubblicazione.

La realtà organizzativa di UONPIA/ASST, all'interno del Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze, appare particolarmente complessa. I suoi intrecci costituiscono delle occasioni in cui la

presa in carico del paziente va protetta dal rischio di disfunzionalità, legate alle motivazioni talvolta ambivalenti degli utenti, talvolta al peso organizzativo con risorse ridotte, per una struttura molto articolata.

Ugualmente il percorso degli utenti trova molteplici passaggi operativi che possono essere utilmente presi come oggetto di analisi epidemiologica e di stratificazione, grazie al contributo ed al supporto dei volontari di Servizio Civile. Un secondo livello di analisi può riguardare una valutazione in termini di efficacia/efficienza, di esito, di output/outcome, analisi che possono permettere una valutazione complessiva del servizio offerto e delle risorse impiegate (fig. 3). Compito dei volontari di Servizio Civile sarà anche fornire supporto alla rete dei servizi territoriali, occupandosi di passaggi informativi e di back-office, mansione che rappresenta una esperienza e un arricchimento comune. L'affiancamento nel lavoro di *data mining* ha lo scopo di contribuire alle analisi sui flussi lavorativi e informativi, facilitando lo svolgimento di queste attività. Tale lavoro rientra negli obiettivi definiti da Regione Lombardia con la L.23/2015 e le successive DGR n. X/6164 del 30/1/2017 e dalla DGR n. X/6551 del 4/5/2017.

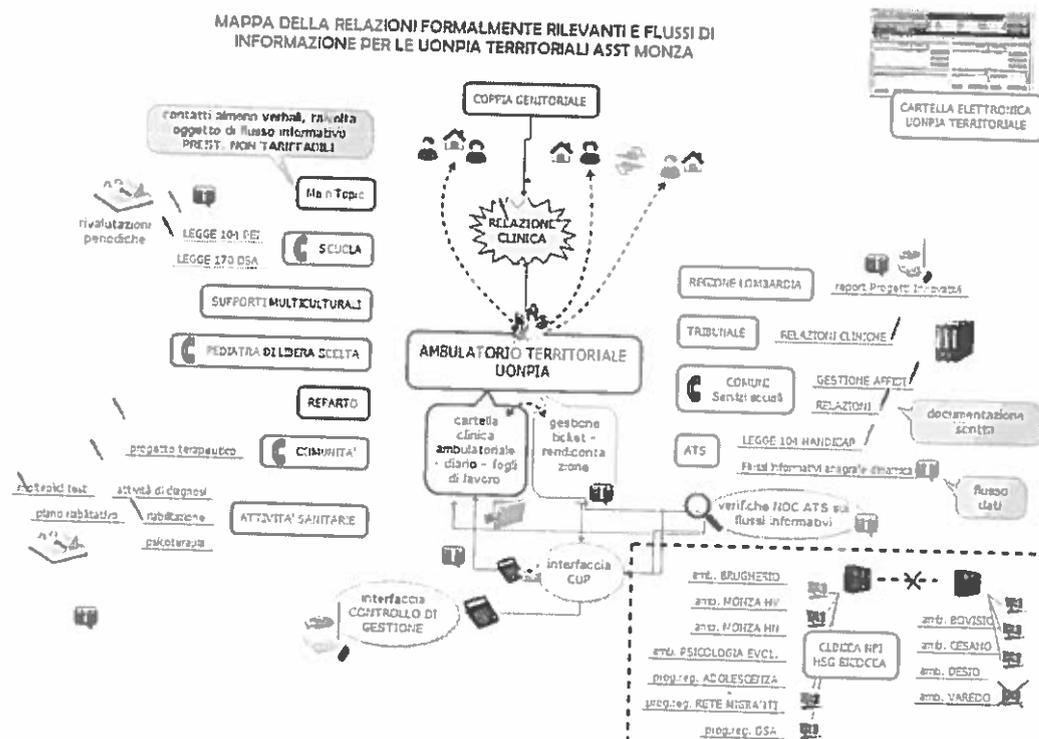


Fig. 3 - Flussi informativi e passaggi clinico-organizzativi per gli utenti in carico

**Scansione temporale degli interventi dell'obiettivo B.1 nell'arco dei 12 mesi del progetto**

Attività	1m	2m	3m	4m	5m	6m	7m	8m	9m	10m	11m	12m
<b>Formazione specifica</b>	X	X	X									
<b>Analisi dei dati</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Lavoro sugli indicatori di performance</b>				X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Partecipazione alla stesura di report quali-quantitativi</b>							X	X	X	X	X	X

8.1) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività.

Le attività che verranno realizzate per il raggiungimento degli obiettivi di cui ai punti A e B si fondano sul lavoro professionale di:

1. psicologi dipendenti ASST Monza;

2. psicologi consulenti esterni a ASST Monza;
3. medici neuropsichiatri operanti nella clinica di NPIA e nelle UONPIA territoriali;
4. personale sanitario di UONPIA ASST Monza;
5. personale amministrativo di ASST Monza;
6. assistenti sociali;
7. volontari.

**Nota 1** gli operatori indicati svolgono le attività della prima colonna come funzioni istituzionali prevalente nel lavoro ordinario

- 9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto: n° 2 volontari
- 10) Numero posti con vitto e alloggio: Non sono previsti
- 11) Numero posti senza vitto e alloggio: Non sono previsti
- 12) Numero posti con solo vitto: posti n° 2
- 13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo 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 orario;
  - disponibilità ad operare presso le sedi del progetto che sono insite sul territorio di competenza ed i servizi territoriali;
  - ad intervenire con gli operatori dei servizi nel flusso informativo coi familiari;
  - occasionale presenza il sabato o la domenica per la realizzazione di particolari eventi organizzati da ASST;
  - rispetto della riservatezza e del segreto d'ufficio.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sedi di attuazione del progetto e Operatori Locali di Progetto:

N	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N	Tel.	Fa	Personale di riferimento (cognome e nome)	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
									Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	ASST - Via Pergolesi 33 - 20900 Monza	Monza	Via Pergolesi 33	26137	2	039/ 233- 9562	/	Dott. Alessio Gamba			

Vedi scheda Helios

Oltre alla sede indicata nella tabella si intende che i volontari, in base alla programmazione dell'attività, potranno frequentare altre sedi territoriali all'interno del bacino dell'ASST di Monza.

#### 17) 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 e D.Lgs. 40/2017 così come attuato nella nostra esperienza in risposta ai bisogni della popolazione psichiatrica del territorio di competenza.

Gli interventi saranno rivolti al contesto del servizio Dipartimento di salute mentale e 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) Due interventi nelle scuole superiori per territorio.

Si tratta di mezze giornate in cui con modalità consone agli interlocutori viene presentato il progetto come esemplificazione della scelta del Servizio civile.

I contenuti riguardano: la legge 64/01 e la legge di riforma D.Lgs. 40/2017, lo svolgimento del servizio civile, elementi descrittivi del progetto in corso, testimonianze dirette di giovani in Servizio Civile. Questa stessa modalità è riproposta per l'organizzazione di una giornata di presentazione del progetto in prossimità dei periodi di presentazione delle domande verrà unificata in un'unica sede con replica del programma in due momenti, i contenuti ricalcano quanto sopra riportato.

##### b) Pubblicazione di un articolo sulla stampa locale

**c) Cartelli Informativi:** Verranno esposti nei locali dell'ASST e predisposti cartelli informativi in ogni sede operativa del DSM 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 dell'Azienda ([www.asst-monza.it](http://www.asst-monza.it))  
In concomitanza con il periodo di apertura del bando sarà organizzata almeno una giornata di incontri di promozione del servizio civile.

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. 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 dei risultati del progetto:*

Ogni **tre mesi** verrà somministrato ai volontari un questionario e/o scheda anonima che rilevi il grado di soddisfazione (lo strumento verrà elaborato in collaborazione con il tutor dell'ente) con items riguardanti:

- livello di motivazione;
- condivisione del progetto;
- livello delle relazioni interpersonali con ospiti /personale;
- bisogni formativi.

I questionari saranno inviati al tutor del progetto che in caso di necessità prenderà contatti con l'OLP. Gli incontri avverranno con cadenza trimestrale con il Responsabile del Monitoraggio e/o Responsabile del Servizio Civile aziendale.

Con gli OLP si prevede di organizzare degli incontri quadrimestrali per monitorare il grado di inserimento dei volontari all'interno del servizio e verificare le attività incrociando i rilievi degli incontri con i volontari.

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:*

Titoli preferenziali:

- laurea specialistica ovvero triennale in ambito Psicologico;
- titolo di studio in ambito sociosanitario o socioeconomico;
- frequenza di corsi di formazione nel settore psicologico post diploma;
- esperienza nel campo come volontariato e/o come attività professionale analoghe;
- esperienze in ambito della formazione e gestione delle risorse umane, di sistemi organizzativi.

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 (rete aziendale) ammontanti a circa € 1.000,00;

- Materiale didattico/promozionale/informativo € 1.000,00;

Totale: € 2.600,00

24) *Eventuali co-promotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

Sono previste forme di collaborazione con:

- ABIOBRIANZA
- PROGETTO FOBIE SCOLARI

Si indicano in tabella le attività alle quali collaborano gli enti indicati:

Ente	Attività
ABIO BRIANZA	Accoglienza di minori in ospedale
L'ARCA DI NOE' ONLUS	Supporto ai bisogni educativi speciali e al progetto fobie scolari

La UOPEE, all'interno della Clinica di NPIA di ASST Monza ha un rapporto stabile con i Comuni della zona di competenza dell'ASST di Monza di collaborazione tra ASST, ATS e Comuni che prevedono protocolli attuativi di cura.

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

Nelle sedi operative i volontari dispongono, in condivisione con gli altri operatori presenti, di una sede di lavoro dotata di:

- scrivania;
- cancelleria;
- linea telefonica;
- personal computer in rete.

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

No, ma a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella compilazione della documentazione richiesta dall'Ateneo

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

No, ma a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella compilazione della documentazione richiesta dall'Ateneo

28) *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**

#### *29) Sede di realizzazione:*

In proprio - Monza nelle aule di formazione presso la sede sita in via - Pergolesi n. 33 - MONZA.

#### *30) 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).

*31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

Non previsto

#### *32) 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.

#### *33) Contenuti della formazione:*

- 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 normativa 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

34) *Durata: 42 ore*

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

35) *Sede di realizzazione:*

Presso:  
la sede di Via Pergolesi 33 – Monza

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente nelle aule di formazione e nella sede operativa CPS con operatori in possesso dei requisiti di formatori  
Incontri di piccolo gruppo con Operatori dell'A.O, e volontari con moduli di n. 3 ore.  
Partecipazione a corsi dell'A.O di formazione del personale operante nel DSM attinenti alle aree di intervento del progetto

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

- Dott. Alessio Gamba
- Dr.ssa Stefania Morandini
- Sig. Antonio La Rosa

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

Esperienza didattica nella formazione degli assistenti sociali e volontari, pubblicazioni sui temi contenuti nel corso (allegati n. 3 curriculum)

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

- Lettura e discussione in piccolo gruppo;
- Discussione sui casi condotti dai formatori e assistenti sociali operanti nelle sedi;
- Lettura e discussione di materiale bibliografico;
- Lezioni frontali;
- Laboratori tecniche di promozione sociale e intervento in rete.

40) *Contenuti della formazione:*

*La formazione specifica sarà articolata comprendendo i seguenti moduli formativi:*

1. Il contesto dell'ASST e del Dipartimento di Salute Mentale e delle Dipendenze;
2. La collocazione del progetto con le sue articolazioni nell'attività dei servizi psichiatrici territoriali;
3. Determinanti di salute psichica e elementi di antropologia sanitaria

4. Le caratteristiche del contesto territoriale e la rete dei servizi;
5. La relazione con il minore e con la famiglia;
6. Metodologia del lavoro clinico
7. Approccio al lavoro psicodiagnostico
8. Analisi organizzativa dei sistemi sanitari
9. Dinamiche dei flussi informativi sanitari e *data mining*
10. Elementi essenziali normativa privacy;
11. Corso antincendio e normativa sulla sicurezza sul posto di lavoro
12. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.

41) Durata:

n. 72 ore

#### **Altri elementi della formazione**

42) *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, somministrazione per ogni unità didattica di una scheda di soddisfazione sul modello customer satisfaction, valutazione da parte dei formatori, colloqui a cadenza trimestrale con il Responsabile del monitoraggio e/o Responsabile del Servizio Civile Aziendale.

Monza, 3 novembre 2017

Il responsabile servizio civile  
Dr.ssa Stefania Morandini

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

