

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

### ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Ente proponente il progetto: A.O. San Gerardo  
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@hsgerardo.org

2) *Codice di accreditamento:*

R03NZ00701

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Lombardia

3<sup>^</sup>

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Serve aiuto?

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:*

Il mondo della sanità, con la molteplicità dei suoi servizi e le sue numerose regole, presenta caratteristiche di grande complessità, che possono talvolta limitare l'esercizio del diritto alla salute da parte dei cittadini.

Ciò determina l'esigenza di mettere in atto azioni finalizzate alla semplificazione, intesa in senso lato, di processi e percorsi, con l'obiettivo primario di "prendersi cura" del cittadino.

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo è costantemente impegnata a migliorare gli attuali standard di accoglienza, sotto diversi profili generali: ascolto verso i bisogni espressi dai cittadini, orientamento, problem solving, semplificazione dei processi e delle informazioni, migliori condizioni di comfort, verifica delle azioni intraprese anche in termini di qualità percepita ecc.

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza ha alle spalle otto secoli di tradizione di cura e assistenza. Oggi, considerata di rilievo nazionale e ad alta specializzazione, conta circa 3.000 dipendenti (fra medici, infermieri, personale tecnico e amministrativo).

L'Ospedale San Gerardo di Monza è il quarto ospedale pubblico, per dimensioni, della Lombardia.

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo vive in simbiosi con la facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Milano Bicocca, con un corso di laurea specialistica a ciclo unico in Medicina e Chirurgia e, fra l'altro, due corsi analoghi in Biotechnologie Mediche e Scienze Infermieristiche e Ostetriche.

L'Azienda, con i suoi ospedali è impegnata sempre più a diventare (più di quanto lo sia già oggi) un punto di riferimento di specializzazione avanzata in Italia ed in Europa e a moltiplicare le sue eccellenze (fra le altre , ematologia pediatrica, lo studio e la cura per l'ipertensione e lo scompenso cardiaco, l'attività di trapianto delle cornee e di midollo osseo, la chirurgia dell'intestino e vitro-retinica, il trattamento dei tumori ginecologici, la medicina radiodiagnostica).

La **centralità della persona** è un elemento cardine su cui si fonda l'operato dell'Azienda Ospedaliera San Gerardo, rispettando la dignità di ciascuno, senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica, né di forme di handicap fisico e mentale.

Tutti gli operatori si impegnano affinché ogni paziente sia protagonista informato e consapevole in ogni momento del percorso diagnostico/terapeutico prospettato e con il fine primario di rispettare la scelta di ognuno.

Le nostre prestazioni e la gamma dei servizi offerti sono organizzati in modo da poter assicurare i minori tempi di attesa e l'eccellenza dei servizi.

L'Azienda tende a fornire un servizio sanitario che coniughi **efficienza e qualità**.

Ogni cittadino/utente è invitato a contribuire attivamente affinché i suoi diritti siano tutelati al meglio, ed in particolare il diritto all'erogazione corretta dei servizi e all'accesso di tutte le informazioni che lo riguardano.

#### *La Mission dell'Azienda San Gerardo*

Siamo un'organizzazione di professionisti impegnati ad accogliere il paziente come persona nella sua integrità e costruire per lui e con lui un percorso di cura adatto alle sue esigenze di salute, creando valore pubblico.

Vogliamo lavorare con efficacia:

- ✦ fornendo risposte diagnostiche e terapeutiche sia di ricovero che ambulatoriali, anche di elevata complessità, secondo criteri di efficacia ed appropriatezza;
- ✦ accrescendo le nostre aree di eccellenza ed offrendo percorsi e prestazioni di qualità verificabile ed uniforme;
- ✦ partecipando al percorso formativo dei futuri professionisti che frequentano la Facoltà di Medicina;

e in modo efficiente e competitivo:

- ✦ garantendo tempi di risposta adeguati alla tipologia dei pazienti;
- ✦ rapportandosi organicamente con il sistema delle cure primarie, con la rete dei

- servizi socio-sanitari e con le agenzie sociali del territorio;
- ✧ lavorando con costi interni confrontabili a quelli di altri ospedali di insegnamento virtuosi;
- ✧ perseguendo il miglior rapporto possibile tra risorse impiegate e qualità/quantità di prestazioni fornite.

#### *La Mission dell'Azienda San Gerardo*

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo e l'Università di Milano Bicocca concorrono a realizzare una rete di ospedali di insegnamento di riferimento nazionale ed internazionale.

Questo obiettivo è perseguito con un continuo investimento in:

#### **CULTURA**

- Sviluppo della professionalità, orientata ad una visione olistica della persona malata e del suo "ambiente";
- Costante ed organica integrazione tra insegnamento, formazione continua ed assistenza;
- Ricerca scientifica di base, clinica ed assistenziale.

#### **TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ**

- Di alta specializzazione;
- Di particolare complessità e innovazione;

#### **DOTAZIONI STRUTTURALI E TECNOLOGICHE**

- Tecnologia sanitaria all'avanguardia;
- Informatizzazione diffusa al servizio degli operatori, del paziente e del sistema delle cure primarie.

#### **CAPACITÀ DI INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA**

- Accoglienza e confort per i pazienti e visitatori;
- Continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali di eccellenza, sempre personalizzati a misura di paziente;
- Creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato ed attrattivo.

E' un'azienda classificata " di rilievo nazionale e ad alta specializzazione".

Per alcune specialità accedono persone al di fuori dei confini regionali e nazionali

Il contesto territoriale di riferimento è comunque principalmente quello della Provincia di Monza e della Brianza, che comprende 50 Comuni e una popolazione così distribuita (dati ISTAT gennaio 2011)

### **Statistiche dei comuni della prov. di Monza e della Brianza**

Popolazione residente nei comuni della provincia di Monza e della Brianza al 01/01/2011.

ab. <b>Comune</b>	ab. <b>Comune</b>	ab. <b>Comune</b>
15.065 <u>Agrate Brianza</u>	6.392 <u>Ceriano L.</u>	23.152 <u>Nova Milanese</u>
2.069 <u>Aicurzio</u>	37.291 <u>Cesano Maderno</u>	4.670 <u>Ornago</u>

6.201	8.409	4.214
<u>Albate</u>	<u>Coglate</u>	<u>Renate</u>
17.750	15.371	3.908
<u>Arcore</u>	<u>Concorezzo</u>	<u>Roncello</u>
6.887	10.464	3.452
<u>Barlassina</u>	<u>Cornate d'Adda</u>	<u>Ronco Briantino</u>
7.217	2.648	43.163
<u>Bellusco</u>	<u>Correzzana</u>	<u>Seregno</u>
10.501	40.661	22.877
<u>Bernareggio</u>	<u>Desio</u>	<u>Seveso</u>
15.582	24.672	8.121
<u>Besana in B.</u>	<u>Giussano</u>	<u>Sovico</u>
11.754	7.605	3.995
<u>Biassono</u>	<u>Lazate</u>	<u>Sulbiate</u>
16.903	15.572	8.396
<u>Bovio-Masciago</u>	<u>Lentate sul S.</u>	<u>Triuggio</u>
5.955	8.065	10.019
<u>Briosco</u>	<u>Lesmo</u>	<u>Usmate Velate</u>
33.484	35.168	12.899
<u>Brugherio</u>	<u>Limbiate</u>	<u>Varedo</u>
4.250	42.474	7.669
<u>Burago di Molgora</u>	<u>Lissone</u>	<u>Vedano al Lambro</u>
6.376	7.222	4.417
<u>Busnago</u>	<u>Macherio</u>	<u>Veduggio con Colzano</u>
2.106	23.221	9.342
<u>Camparada</u>	<u>Meda</u>	<u>Verano Brianza</u>
5.199	4.163	13.590
<u>Caponago</u>	<u>Mezzago</u>	<u>Villasanta</u>
17.997	5.078	25.758
<u>Carate Brianza</u>	<u>Misinto</u>	<u>Vimercate</u>
7.270	122.712	
<u>Carnate</u>	<u>Monza</u>	
6.807	23.433	
<u>Cavenago di B.</u>	<u>Muggiò</u>	

Altro bacino di utenza è rappresentato da quello regionale

### Distribuzione della popolazione 2011 - Lombardia

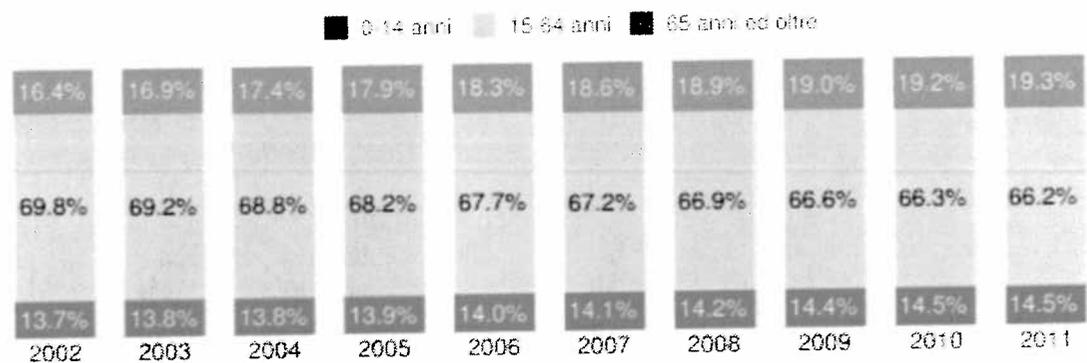
Età	Celibi /Nubili	Coniugati /e	Vedovi /e	Divorziati /e	Maschi Femmine		Totale	
					%	%	%	%
<b>0-4</b>	492.284	0	0	0	51,5%	48,5%	<b>492.284</b>	5,0%
<b>5-9</b>	469.448	0	0	0	51,4%	48,6%	<b>469.448</b>	4,7%
<b>10-14</b>	448.882	0	0	0	51,6%	48,4%	<b>448.882</b>	4,5%
<b>15-19</b>	433.335	827	1	2	51,8%	48,2%	<b>434.165</b>	4,4%
<b>20-24</b>	434.417	23.382	23	119	51,4%	48,6%	<b>457.941</b>	4,6%

<b>25-29</b>	416.546	118.402	215	943	50,5%	49,5%	<b>536.106</b>	5,4%
<b>30-34</b>	358.833	308.456	757	5.296	50,9%	49,1%	<b>673.342</b>	6,8%
<b>35-39</b>	305.719	504.838	2.119	18.700	51,4%	48,6%	<b>831.376</b>	8,4%
<b>40-44</b>	217.403	603.708	4.942	34.186	51,3%	48,7%	<b>860.239</b>	8,7%
<b>45-49</b>	146.234	612.299	9.808	41.491	50,7%	49,3%	<b>809.832</b>	8,2%
<b>50-54</b>	91.396	533.025	15.744	36.164	49,8%	50,2%	<b>676.329</b>	6,8%
<b>55-59</b>	63.510	486.897	25.880	28.806	48,9%	51,1%	<b>605.093</b>	6,1%
<b>60-64</b>	53.074	507.201	47.959	23.960	48,5%	51,5%	<b>632.194</b>	6,4%
<b>65-69</b>	38.900	388.632	66.768	15.014	47,3%	52,7%	<b>509.314</b>	5,1%
<b>70-74</b>	39.073	363.615	110.505	10.701	45,7%	54,3%	<b>523.894</b>	5,3%
<b>75-79</b>	32.355	233.252	136.555	5.827	42,0%	58,0%	<b>407.989</b>	4,1%
<b>80-84</b>	26.002	125.977	143.915	3.211	36,3%	63,7%	<b>299.105</b>	3,0%
<b>85-89</b>	16.051	47.053	111.353	1.542	29,1%	70,9%	<b>175.999</b>	1,8%
<b>90-94</b>	4.957	8.114	39.846	349	22,3%	77,7%	<b>53.266</b>	0,5%
<b>95-99</b>	1.926	1.262	15.385	100	16,3%	83,7%	<b>18.673</b>	0,2%
<b>100+</b>	296	74	1.867	6	10,9%	89,1%	<b>2.243</b>	0,0%
<b>Totale</b>	<b>4.090.641</b>	<b>4.867.014</b>	<b>733.642</b>	<b>226.417</b>	<b>48,8%</b>	<b>51,2%</b>	<b>9.917.714</b>	

## Struttura della popolazione dal 2002 al 2011

Altro elemento fondamentale è l'analisi della struttura per età di una popolazione considera tre fasce di età: **giovani** 0-14 anni, **adulti** 15-64 anni e **anziani** 65 anni ed oltre. In base alle diverse proporzioni fra tali fasce di età, la struttura di una popolazione viene definita di tipo progressiva, stazionaria o regressiva, a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana.

Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale, tra i quali possiamo individuare ad esempio sul sistema lavorativo o su quello **sanitario**.



Struttura per età della popolazione

PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA Dati ISTAT al 1° gennaio Elaborazione TUTTITALIA.IT

Analizzando la tabella qui sopra riportata si può verificare nell'immediatezza come le

fasce più deboli, rappresentate dai minori 0-14 anni e anziani 65 anni ed oltre, siano in aumento, rappresentando nell'ultima rilevazione il 33,8% della popolazione residente sul territorio di Monza e Brianza.

Si indicano qui di seguito alcuni dati significativi anno 2011 relativi all'Azienda Ospedaliera San Gerardo:

#### **POSTI LETTO**

per degenza ordinaria n. **595**  
per day hospital n. **119**  
n. prestazioni ambulatoriali **3.452.634 esterni**  
n. prestazioni Pronto Soccorso **215.297**

#### **PERSONALE DIPENDENTE** (dicembre 2011):

in ruolo n. **2891**  
a tempo determinato n. **71**  
universitari n. **47**  
universitari a tempo determinato n. **4**

**ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO** con sede nell'A.O. n. **21**

### **Considerazioni**

L'ampiezza dell'Azienda Ospedaliera San Gerardo, 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.

Inoltre, nei prossimi mesi si svolgeranno importanti lavori di ristrutturazione che coinvolgeranno l'intera struttura ospedaliera.

I percorsi socio-sanitari già complessi diverranno particolarmente difficoltosi per alcune categorie di utenza quali le persone anziane, disabili, le madri con bambini e le persone di diversa lingua e cultura.

Sono pertanto destinatari e beneficiari del progetto i pazienti, le loro famiglie, tutta l'utenza in transito all'interno della struttura ospedaliera.

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'azienda ospedaliera 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.

#### *7) Obiettivi del progetto:*

L'Obiettivo generale del progetto è il miglioramento dell'accoglienza dell'utenza, in particolar modo quella con limitazioni fisiche, ed il loro orientamento soprattutto in vista di lavori di ristrutturazione interna, con tutti i disagi legati a questo tipo di operazioni.

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 (quale il supporto alla deambulazione);
- D. realizzare un'esperienza gratificante per i volontari.

Il progetto "Serve aiuto?" 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 Legge 6 marzo 2001, n. 64.

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 il 50% dell'utenza potenzialmente interessata con azioni di comunicazione e diffusione;
2. fornire un servizio di accompagnamento (anche con carrozzine dell'ente) alle persone in difficoltà (anziani e disabili).

Misurazione degli obiettivi:

- ✦ predisposizione di questionari *ad hoc* per i pazienti: almeno 1 questionario attivazione servizio richiesta di accompagnamento interno per raggiungere i servizi o il parcheggio : registrazione su apposito modulo di ciascuna chiamata

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 "serve aiuto?" 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 proprio dell'URP (questionari di soddisfazione, ecc), della Direzione Sanitaria e degli Uffici afferenti all'Accettazione /Spedalità ad identificare i principali problemi e le carenze per 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.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. 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. 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 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 11 mesi dall'inizio del progetto
4	Impiego dei volontari	Garantire all'utenza, in particolar modo quella svantaggiata (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	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 di 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 (con carrozzina);
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. 4 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;

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 17.30.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

4

0

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

0

12) Numero posti con solo vitto:

4

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

1400

sono esclusi i giorni di permesso

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

5

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

Flessibilità oraria;  
Disponibilità a missioni sul territorio con automezzo aziendale;  
Rispetto del segreto d'ufficio per le notizie di cui si abbia conoscenza nell'ambito del servizio;  
Rispetto del codice del comportamento uniforme ai dipendenti della Pubblica Amministrazione e del D.L.vo 165/2001;  
indossare un abbigliamento consono e 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.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	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	A.O san Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	26145	2	Rosi Carbone	06/02/65			Non previsto
2	A.O san Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	26141	2	Antonio Borreca	02/05/59	BRRNNR59E02E409P		Non previsto

Vedi scheda Helios allegata

17) *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 Ospedaliera, 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, 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** sul periodico dell' A.O. in collaborazione con l'ufficio relazione esterne aziendale.

**c) Cartelli Informativi:** Verranno esposti nei locali dell' A.O. e predisposti cartelli informativi in ogni sede operativa del DSM che illustrino il progetto e comunicano all'utenza dell' AO. che è in corso un'esperienza di servizio civile nazionale.

Tutto il materiale prodotto verrà pubblicato anche sul sito internet Azienda Ospedaliera, ([www.hsqerardo.org](http://www.hsqerardo.org))

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 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.  
 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:** 4

### 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:** 4

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 ( rete aziendale) ammontanti a circa € 1.000,00;  
materiale didattico e di consumo quantificabili in € 1.500,00  
materiale promozionale eventi quantificabili in € 500,00  
produzione materiale informativo quantificabile in € 500,00  
adeguamento arredamento (scrivanie e sedie), quantificati in circa € 2.000,00,  
incremento di 1 carrozzina (oltre a quelle in dotazione in ciascun reparto) per trasporto persone in difficoltà, quantificato in circa € 500,00  
dotazione di apparecchio telefonico e relativa linea quantificabile in € 100,00  
**tot. circa 6.100,00**

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;  
Brochure informative sui servizi aziendali;  
Carrozine per trasporto persone in difficoltà;  
Cartellino identificativo.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

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

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Si, 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' A.O. 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 presso l'ente con formatori dell'ente

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, sig. Stefano Meregalli) 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:*

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

34) *Durata:*

42 ore

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

35) *Sede di realizzazione:*

Sedi dell'Ente

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori ed operatori specializzati dell'Ente

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

Sig.ra Daniela Ponti nata il 9/01/1965  
Sig.ra Monica Sambruna nata il 29/08/1964  
Dr. Antonio Borreca nato il 02/05/1959  
Dr.ssa Stefania Morandini nata il 18/05/1975  
Sig.ra Maria Grazia Meroni nata il 1/10/1961  
Sig. Antonio La Rosa 30/03/1966

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

Vedi curriculum allegati

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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

40) *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;
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)

41) *Durata:*

72 ore

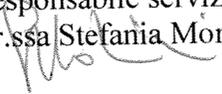
## Altri elementi della formazione

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, valutazione da parte dei formatori, colloqui a cadenza trimestrale con il Responsabile del monitoraggio e/o Responsabile del Servizio Civile aziendale.

Monza, 22 ottobre 2012

Il responsabile servizio civile  
Dr.ssa Stefania Morandini



Il responsabile legale dell'ente  
Direttore Generale  
Dott. Francesco Beretta

