

SINTESI DEL PROGETTO

Ci prendiamo cura di te ... OLTRE LE BARRIERE

Allo sportello: un aiuto per anziani, stranieri e persone in difficoltà. Tutto è più facile

Volontari richiesti: 19

- Alzano Lombardo: n. 2
- Calcinato: n. 2
- Gazzaniga: n. 3
- Lovere: n. 2
- Piario: n. 3
- Seriate: n. 7 (di cui 1 opererà in stretta collaborazione con l'URP/Ufficio qualità aziendale)

Monte ore annuo: 1400 ore (30 ore/settimana)

Giorni di servizio a settimana: 5

Vitto e alloggio: non previsti

SETTORE DI IMPIEGO: CUP AZIENDALE (CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE)

OBIETTIVI DE PROGETTO

- Migliorare la qualità dei contatti del cittadino con la struttura;
- Ridurre il numero di volte in cui il cittadino è costretto a recarsi fisicamente presso la struttura al fine di accedere ai servizi;
- Ridurre i tempi di esecuzione delle attività di sportello e quindi la permanenza del cittadino all'interno delle strutture;
- Ridurre i tempi di coda allo sportello.

LE ATTIVITA' PER IL VOLONTARIO

- Coinvolgimento diretto del volontario finalizzato all'osservazione, mantenimento, realizzazione e sperimentazione del nuovo percorso di accoglienza, in particolare, per il cittadino over 75, con funzioni di **informazione, orientamento e relazione**;
- **L'aiuto concreto nel disbrigo delle pratiche burocratiche per anziani over 75, stranieri e disabili (per esempio: aiuto nella compilazione della documentazione, contatti con il medico di base....);**
- Partecipazione alla realizzazione degli opuscoli informativi **anche in lingua straniera** e alla revisione del sito internet aziendale (in collaborazione con l'URP e l'ufficio qualità aziendale);
- Partecipazione alla predisposizione di questionari e all'analisi dei dati.

I volontari saranno impegnati per il 60% delle attività in affiancamento a operatori interni, per il restante 40% lavoreranno in piena autonomia, parallelamente ai referenti, con il coordinamento dell'OLP.

Per le attività in affiancamento l'orario è concordato con i vari referenti, seppure modulabile in maniera flessibile.

Per il tempo di lavoro in autonomia, l'orario di presenza dei volontari è articolabile a *discrezione* tra le ore 8.00 e le ore 17.00.

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Ai volontari viene richiesto di:

- esibire il badge di riconoscimento
- rispettare la privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio
- garantire, per esigenze legate al servizio, flessibilità oraria e disponibilità a spostamenti all'interno dell'azienda ospedaliera, timbrare il cartellino e osservare gli orari di servizio

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

Preferibilmente:

- conoscenza lingue straniere: ***il requisito risponde alla necessità di interloquire e mediare con l'utenza straniera. Il progetto può essere interessante per soggetti di madrelingua straniera con***

buona/ottima padronanza della lingua italiana.

- conoscenza del pacchetto office e competenze informatiche di base
- predisposizione alle relazioni interpersonali: ***l'attività è essenzialmente di assistenza e di front office a anziani, stranieri e disabili***
 - predisposizione al lavoro di gruppo: ***i volontari lavoreranno in équipe***

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università di Bergamo ha stipulato un apposito accordo per riconoscere ai giovani che effettueranno il SVCN presso questa Azienda fino a 10 crediti formativi se l'attività svolta risulta pertinente con il piano di studi dello studente. Ogni anno vengono inviati all'Ufficio Orientamento e Placement dell'Università i progetti proposti dall'ASST-Bergamo Est.

Vengono inoltre effettuati **specifici incontri** tra il responsabile aziendale del servizio civile e i funzionari dell'ufficio Orientamento e Placement per illustrare nel dettaglio i contenuti del progetto

Eventuali tirocini riconosciuti:

I tirocini vengono riconosciuti sulla base di apposite convenzioni dai seguenti istituti:

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BERGAMO

L'Università di Bergamo con apposita comunicazione ha riconosciuto il tirocinio effettuato nell'ambito del SVCN presso ASST-Bergamo Est di Seriate come valido ai fini dell'attribuzione di crediti formativi (se pertinente al percorso di studi scelto dal giovane) e, in casi specifici definiti su progetto concordato tra il tutor universitario e l'OLP aziendale, anche sostitutivi in tutto o in parte dei tirocini necessari per l'iscrizione all'albo professionale

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

Alla fine del servizio civile al volontario verrà rilasciato un attestato (in collaborazione con l'Ufficio Formazione Aziendale) che attesterà il conseguimento delle seguenti competenze/abilità specifiche acquisite sul campo e/o attraverso incontri specifici di formazione:

- conoscenza delle dinamiche del servizio CUP
- relazione con gli utenti in front office **e in particolare con l'utenza "fragile" anziani, stranieri e diversamente abili**
- capacità di gestire in autonomia alcune attività a supporto dell'accoglienza
- capacità di somministrare, elaborare questionari all'utenza per comprendere e superare le criticità del servizio
- conoscenza delle principali normative che regolano il servizio sanitario nazionale

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Est rilascerà ai volontari anche **attestati di partecipazione** specifici per la frequenza ai diversi corsi organizzati dall'azienda.

Si evidenzia che:

- L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Bergamo Est è riconosciuta **provider per l'attribuzione dei crediti formativi nell'ambito del sistema di Educazione Continua in medicina della Regione Lombardia (Continuous Professional Development)**;
- i corsi sono tenuti da **formatori - professionisti del settore riconosciuti dal sistema Regionale ECM/CPD**;
- esiste un apposito **sistema di monitoraggio delle competenze acquisite.**

Ai volontari verrà rilasciato un attestato relativo al corso sulla sicurezza, valido sul territorio nazionale.

Formazione generale dei volontari (41 ore) obbligatoria

ASST-Bergamo Est si avvale inoltre dell'organizzazione del proprio ufficio formazione per garantire un'elevata qualità, anche sotto il profilo delle strumentazioni a disposizione, della formazione erogata (utilizzo aula multimediale, supporti individuali ecc.).

IL PIANO DI FORMAZIONE

MODULO 1 – 4 ORE

ACCOGLIENZA E PRIMI APPROCCI AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Le tematiche di questo modulo riguarderanno in particolare:

- la conoscenza e la socializzazione tra i membri del gruppo
- l'elaborazione condivisa del patto formativo
- l'approfondimento della normativa del Servizio Civile Volontario (diritti e doveri)
- una riflessione sulle proprie motivazioni e aspettative sul SCV

MODULO 2 - 4 ORE I PROTAGONISTI DEL SERVIZIO CIVILE TRA IDENTITA' E DIVERSITA'

I contenuti del modulo riguardano l'organizzazione del Servizio Civile Volontario, i soggetti coinvolti e i ruoli messi in gioco. Gli obiettivi principali sono:

- inquadrare l'organizzazione del Servizio Civile
- sottolineare l'importanza del ruolo di ciascuna figura del "triangolo progettuale": **stato (UNSC), volontari in servizio civile, enti accreditati**
- sottolineare che all'interno del "triangolo progettuale" ci sono gli ALTRI: i clienti finali dei progetti di Servizio Civile su cui le tre figure di riferimento indirizzano il loro lavoro.

MODULO 3 - 5 ORE DAL GRUPPO AL GRUPPO DI LAVORO

Il tema trattato da questo modulo è quello del **gruppo** e del **lavoro in gruppo**.

Partendo dalla definizione di "gruppo", i volontari saranno chiamati a tracciare le caratteristiche principali di un gruppo e di un gruppo di lavoro.

Gli **obiettivi** principali da raggiungere sono tra gli altri: la socializzazione del gruppo, l'acquisizione di conoscenze e l'approfondimento delle competenze necessarie per il buon funzionamento di un gruppo.

Si chiederà infine ai partecipanti di mettersi in gioco da subito, di entrare il più possibile in sintonia con il gruppo e di svolgere con entusiasmo le attività che verranno proposte.

MODULO 4 - 4 ORE PROGETTARE NEL SOCIALE

In questo modulo si affronteranno tematiche ed aspetti relativi alla **progettazione** (caratteristiche, fasi, tecniche). Partendo dalla definizione di "progetto", i volontari saranno chiamati ad una lettura critica del proprio progetto di servizio civile e successivamente ad una simulazione vera e propria di progettazione. Si rifletterà infine sulle principali **tecniche di progettazione**.

MODULO 5 - 4 ORE SENSO DI APPARTENENZA E ABILITA' SOCIALE

Nel quinto modulo si affrontano i temi del senso di appartenenza e delle abilità sociali.

La prima parte dell'incontro sarà dedicata alla riflessione **sul senso di appartenenza**, sviluppandone i contenuti (con specifico riferimento al gruppo)

In una seconda fase invece si passerà all'analisi delle **abilità sociali** come strumenti per una cittadinanza attiva e responsabile

MODULO 6 - 4 ORE LA GESTIONE DEI CONFLITTI

Il tema trattato da questo modulo è la **gestione del conflitto** ed in particolare, data l'estensione degli argomenti correlati a detto tema, verrà approfondita l'analisi della **mediazione** quale strumento per la gestione del conflitto e della violenza come rischio e possibile conseguenza di una pessima gestione del conflitto stesso.

Successivamente, la riflessione riguarderà il comportamento non violento e l'educazione alla pace.

MODULO 7 - 4 ORE
ELEMENTI DI PROTEZIONE CIVILE

Il settimo modulo approfondirà il tema della **protezione civile** ed il suo legame con il servizio civile in termini di sviluppo di una solidarietà sociale e coscienza civile. Avvalendosi di piccoli gruppi e discussioni, il formatore analizzerà le competenze e l'etica dei volontari della protezione civile, sviluppando **parallelismi** con i valori sottesi ai volontari in servizio.

MODULO 8- 4 ORE
CITTADINANZA ATTIVA E RESPONSABILE

In questo modulo si affronteranno i concetti di “**diritto**” e di “**dovere**” e il loro legame nello sviluppo di una cittadinanza attiva e responsabile.

Inoltre ampio spazio sarà dedicato alla valutazione personale di tutte le attività svolte e del loro ritorno in termini di conoscenza e accrescimento individuale.

MODULO SPECIALE (due incontri) 8 ORE

L'Azienda ospedaliera: storia, mission e organizzazione.

Il sistema di qualità aziendale

L'ufficio relazioni con il pubblico

La particolarità della sede di servizio civile (**l'ospedale**) suggerisce di introdurre tutti i volontari alla sua conoscenza. Il modulo speciale sarà completato da una visita guidata all'interno della struttura per illustrare ai volontari l'azienda e la sua organizzazione. L'incontro servirà a illustrare servizi e situazioni comuni a tutti i progetti, rafforzando il senso del gruppo di lavoro. Si ritiene utile accompagnare i volontari in un breve percorso conoscitivo dell'azienda per illustrare in modo pratico e immediato alcuni dei contenuti comuni a tutti i progetti.

Formazione specifica (72 ore) obbligatoria

| ARGOMENTO | DURATA |
|---|--|
| Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile. | 8 ORE |
| Le attività espletate nei Centri unici di Prenotazione (modello AS IS) | 6 ORE |
| Le nuove modalità di accoglienza nonché di percorsi previsti per i cittadini appartenenti alla categoria di soggetti fragili (modello To BE). | 10 ORE |
| I percorsi innovativi: valore aggiunto per azienda e cittadini. Aiutare le fragilità | 4 ORE |
| Parlare con gli utenti: la comunicazione verbale, come creare empatia, le situazioni critiche. L'utenza straniera. | 8 ORE |
| La privacy. Trattare dati sensibili. Cosa si può fare e cosa NON si deve fare | 5 ORE |
| La modalità di gestione del cittadino over 75 | 6 ORE |
| Incontri quindicinali di verifica e di progettazione per le attività del mese successivo | 25 ORE (incontri quindicinali di circa 1 ora ciascuno) |

Si evidenzia inoltre che relativamente al modulo formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile verrà rilasciato a tutti i partecipanti il certificato con validità su tutto il territorio nazionale.

Per ottenere un adeguato riscontro sull'esperienza di servizio civile in periodi definiti viene effettuato il **monitoraggio** che è parte integrante del progetto e dunque **obbligatorio**.