

SINTESI DEL PROGETTO

LAVORI IN CORSO

accompagnare le attese e aiutare i pazienti (e le famiglie) fino alla dimissione: percorsi a sostegno della fragilità dentro e fuori l'ospedale

Volontari richiesti: 7

Seriata 2 (1 pronto soccorso + 1 SIMT)
Alzano L. 3 (1 pronto soccorso + 2 farmacia ospedaliera)
Piario 1
Lovele 1

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

Giorni di servizio a settimana: 5

Vitto e alloggio: non previsti

SETTORE DI IMPIEGO: PRONTO SOCCORSO, SERVIZIO IMMUNOTRASFUSIONALE (SIMT), FARMACIA OSPEDALIERA

Il progetto si rivolge ai pazienti che:

- accedono al **pronto soccorso**, ma che **NON** sono in situazioni di emergenza o di pericolo ma vanno comunque **assistiti e rassicurati** soprattutto quando sono soli o in condizioni di fragilità (anziani, stranieri...);
- devono effettuare **terapie erogate dal servizio immuno-trasfusionale** (a volte con tempi di attesa rilevanti) e che **NON** sono sostenuti da familiari/accompagnatori. Si tratta di un'utenza **fragile, spesso anziana**, che ha bisogno di essere **accompagnata e accudita**;
- vengono dimessi con **terapie farmacologiche** da seguire al proprio **domicilio**.

IN PARTICOLARE IL PROGETTO SI OCCUPA DI CHI È DA SOLO, NON ACCOMPAGNATO, SENZA RETI FAMILIARI DI PROTEZIONE, ANZIANI, STRANIERI, DONNE IN DIFFICOLTÀ

LE ATTIVITA' DA SVOLGERE :

Potenziare l'attività di accoglienza e informazione sul posto
Assistere i familiari/accompagnatori di pazienti fragili contribuendo a segnalare eventuali necessità (es. uso/reperimento di sedie a rotelle, spiegare correttamente le procedure da seguire, accertare la necessità di un mediatore culturale...)
Distribuire e raccogliere questionari per verificare il grado di soddisfazione sui servizi
Assistere nell'attesa pazienti che arrivano soli IN PARTICOLARE ANZIANI E DISABILI
Migliorare con alcune attività il tempo di attesa (proporre ai pazienti in codice bianco/verde o in attesa di terapie del servizio immuno trasfusionale la lettura di periodici, conversazione, assistenza per esigenze fisiologiche ..)
Assistere gli utenti STRANIERI anche con comunicazioni personalizzate
Fornire agli utenti in entrata/uscita dal reparto di ricovero materiale informativo predisposto dalla farmacia ospedaliera sulle terapie assegnate (anche con consulenze telefoniche personalizzate).
Attivare consulenze telefoniche periodiche e personalizzate per verificare la situazione in pazienti sottoposti a terapie immuno-trasfusionali o che stanno assumendo particolari farmaci

BENEFICIARI del progetto sono:

I PAZIENTI che accedono al pronto soccorso, al servizio immuno trasfusionale e destinatari di terapie domiciliari post-ricovero

Le **FAMIGLIE dei pazienti** che trovano nell'attività di volontariato un sostegno concreto nella gestione dei loro familiari durante l'approccio con la struttura ospedaliera.

Gli **OPERATORI** (medici e infermieri).

Per quanto riguarda i **pazienti in dimissione** il volontario si occuperà di:

rendere meglio comprensibile il piano terapeutico specialistico

aiutare i **pazienti in difficoltà (anziani, persone sole, stranieri...)** a prendere/mantenere i contatti con il medico di base

seguire e monitorare tutto il percorso di erogazione di prestazioni assistite in particolare per quanto riguarda la protesica minore (per es. le strisce per i pazienti diabetici...), la nutrizione artificiale, l'ossigenoterapia domiciliare.

Inoltre verrà chiesto al volontario di fare da **mediatore** in casi di difficoltà linguistiche dei pazienti.

Per la sola sede di Alzano L., al volontario verrà chiesto di collaborare con la farmacia ospedaliera per **elaborare e distribuire informazioni semplici e comprensibili (utili al proseguimento delle cure al proprio domicilio)** al momento della dimissione dei pazienti. Per questa attività è prevista anche la disponibilità a fornire **consulenze telefoniche personalizzate (anche su appuntamento) e supporto per i contatti con i servizi dell'ospedale e con il medico di base.**

Per i volontari le attività descritte rappresentano un'occasione per:

1. **Sviluppare il senso di solidarietà che dovrebbe essere di ogni cittadino:**
2. **Contribuire al miglioramento della qualità percepita dall'utente/paziente:**
3. **Sviluppare abilità tecniche e relazionali:**
4. **Acquisire conoscenze organizzative proprie della realtà ospedaliera:**

Per le famiglie l'attività dei volontari significa:

- Avere un supporto al momento dell'accesso ai servizi (quando si è spaesati e non si sa bene cosa fare)
- Essere certi che il proprio congiunto sarà assistito già dall'ingresso nella struttura ospedaliera e per tutto il tempo dell'attesa
- Essere seguiti al momento della dimissione e anche successivamente.

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 per necessità legate al progetto
- 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

- Attestato di partecipazione per soccorritori extraospedalieri (utile per capire le esigenze e i timori di chi è in pronto soccorso)
- Conoscenza di almeno una lingua comunitaria **Il progetto può essere interessante anche per volontari di madrelingua straniera con buona/ottima conoscenza della lingua italiana.**
- Conoscenza del pacchetto OFFICE

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 riconosciuto un attestato (rilasciato 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 pronto soccorso, del servizio immunotrasfusionale e della farmacia ospedaliera
- relazione con il paziente in attesa
- capacità di gestire in autonomia alcune attività a supporto dell'assistenza
- capacità di accogliere i pazienti e di trasmettere in maniera semplificata importanti informazioni sanitarie e di organizzazione del servizio
- conoscenza del metodo "triage" per l'assegnazione dei codici di gravità di accesso al pronto soccorso
- abilità di mediazione, anche culturale, considerato l'accesso di persone di lingua e di etnia diversa
- conoscenza delle principali normative che regolano il servizio sanitario nazionale

Ai volontari verrà rilasciato un certificato per il modulo sulla sicurezza, valido su tutto il territorio nazionale.

L'ASST-Bergamo Est rilascerà ai volontari anche **attestati di partecipazione specifici** per la frequenza ai diversi corsi organizzati dall'azienda.

Si evidenzia che:

- l'ASST-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**.

Formazione generale dei volontari 41 ore (obbligatoria)

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

**ASST-Bergamo Est di Seriate: storia, mission e organizzazione.
Il sistema di qualità aziendale e l'URP
Il servizio infermieristico**

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 (relativa al singolo progetto). Obbligatoria 74 ore

Dettaglio dei contenuti

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.	Negli incontri verranno illustrati i rischi connessi all'attività svolta, illustrata la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, spiegato l'uso dei dispositivi di sicurezza...
Conoscere il pronto soccorso, il servizio immunotrasfusionale, la farmacia	Una panoramica sul servizio scelto: cosa è, cosa fa, come è organizzato.
Il sistema di triage	Che cosa è triage, per quali finalità è nato, come viene utilizzato, punti di forza e criticità. Come lo spiego all'utenza.
Gestire il tempo del paziente; il rispetto delle regole e dei ruoli	Al volontario vengono spiegati i tempi dell'accoglienza, i ruoli delle diverse figure che interagiscono. Questo modulo costituisce la base sulla quale innestare l'attività specifica del volontario.
Le famiglie dei pazienti: come ci si rapporta in situazioni di emergenza e di tensione	Come dialogare con i familiari: comprendere (e/o contenere) timori, tensioni, esigenze e aspettative. Cosa fare in situazioni critiche (esplosioni di rabbia, incapacità di contenere l'emotività...)
Le informazioni sui farmaci e sulle terapie post dimissione	Le informazioni da dare al paziente dimesso. Cosa fare e cosa non fare. Come agire in caso di quesiti ai quali non si è in grado di dare risposte sicure. Il ruolo della farmacia e del farmacista. <i>(Questo modulo sarà obbligatorio per il volontario che sceglierà la sede della farmacia, mentre resterà facoltativo per gli altri)</i>
Incontri settimanali di verifica e progettazione specifica	Il volontario DEVE partecipare attivamente al lavoro di équipe che settimanalmente fa il punto della situazione, rileva criticità, definisce strategie di intervento. La partecipazione viene considerata a tutti gli effetti un momento formativo di enorme rilevanza sull'attività del volontario.

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 un **monitoraggio** che è parte integrante del progetto e dunque **obbligatorio**.