



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

voce 4

## **Noi con voi ... oltre le difficoltà**

**Allo sportello: un aiuto per anziani, stranieri e persone fragili...**

### SETTORE e Area di Intervento:

voce 5

## A – ASSISTENZA – CODICE 15 – SALUTE

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

voce7

L'architettura del piano è nata essenzialmente dalla necessità di **migliorare la qualità dei servizi offerti al cittadino in modo tale da ridurre la distanza tra lo stesso e l'Azienda.**

Il **nuovo modello di accoglienza** ha visto e vedrà laddove in fase di realizzazione, in sostanza, la **realizzazione di sportelli con accessi differenziati per tipologia di servizio e per priorità di turno di chiamata (riservati a determinate categorie di cittadini) nonché di sportelli, adeguatamente identificati, che saranno punto di riferimento in particolare per i cittadini over 75, gli stranieri e i disabili**

Leve del cambiamento e driver di ottimizzazione dell'accoglienza sono identificabili come segue:

1. La riduzione del numero di volte in cui il cittadino deve recarsi fisicamente in struttura;
2. La riduzione dei tempi di esecuzione delle attività di sportello e, conseguentemente, la permanenza del cittadino all'interno della struttura;
3. **L'identificazione di percorsi *ad hoc* per cittadini over 75;**
4. **La facilitazione linguistica e burocratica per stranieri e disabili;**
5. L'incentivazione dei servizi SISS di prenotazione (CCR, Farmacie e Internet).

### PER I CITTADINI

#### **Indicatori:**

- L'aggiornamento dei pieghevoli informativi e della cartellonistica, avrà l'obiettivo di orientare, informare e accompagnare il cittadino nella scelta del servizio e percorso appropriati;
- Il miglioramento e la semplificazione del servizio on line attraverso una revisione del sito internet **in collaborazione con l'URP e l'ufficio qualità aziendale;**

- L'attenzione continua al miglioramento del percorso di accoglienza, avrà l'obiettivo di ridurre ulteriormente le distanze tra l'azienda e i soggetti portatori di fragilità. Pertanto, come già esplicitato:
- 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.

#### PER IL VOLONTARIO

##### *Indicatori:*

- 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 all'aggiornamento dei pieghevoli informativi 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.

#### CRITERI DI SELEZIONE:

voce 18/19

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

La commissione ha a disposizione 60 punti da assegnare in base ai seguenti criteri:

- **CURRICULUM VITAE: fino a 15 punti**

(vengono valutati: il titolo di studio, le eventuali esperienze lavorative, gli stage, la partecipazione a corsi di formazione attinenti al progetto, particolari abilità in possesso dell'aspirante volontario)

- **COLLOQUIO:** Il colloquio viene effettuato su una **griglia di domande uguale per tutti i candidati** e viene prestata particolare attenzione alla conoscenza del progetto, ai significati del servizio civile e alle informazioni che il volontario ha raccolto sull'azienda.

Il colloquio verte sulle seguenti tematiche:

- **Il progetto, i suoi contenuti e il contesto aziendale** (si verifica che il volontario abbia compreso il contenuto del progetto e che abbia chiaro il contesto aziendale di riferimento)      fino a un max di 25 punti
- **Il ruolo del volontario nel progetto** (si verifica che il volontario abbia compreso ciò che il progetto prevede come attività specifica del volontario)      fino a un max di 15 punti
- **La normativa nazionale e regionale in materia di servizio civile**      fino a un max di 5 punti

L'esito della selezione è espresso in **sessantesimi** e vengono formate le graduatorie. Vengono esclusi i candidati che non superano il punteggio minimo di 36/60.

Il dettaglio dei punteggi e le relative motivazioni sono raccolti in un format appositamente predisposto che viene compilato in tutte le sue parti e conservato nel fascicolo personale del volontario. Vengono conservati e archiviati anche i format degli aspiranti volontari NON selezionati.

*(A questo proposito si sottolinea che si è fatto ampiamente uso delle indicazioni per la selezione implementate da Regione Lombardia)*

L'azienda ha inoltre formalizzato con delibera la composizione della commissione giudicatrice della quale fanno parte: il direttore delle risorse umane (o suo delegato), il responsabile del servizio al quale afferirà il volontario (accompagnato dall'OLP), il responsabile aziendale per il servizio volontario civile, un segretario verbalizzante.

**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):**

NO

**POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:**

voci da 9 a 12

voce 16

**9 Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 16**

**10 Numero posti con vitto e alloggio: 0**

**11 Numero posti senza vitto e alloggio: 16**

**12 Numero posti con solo vitto: 0**

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune (indicare la sede del presidio)	Indirizzo	Codice identificativo sede	Num. volontari per sede
1	ASST-Bergamo EST	Alzano Lombardo	Via Mazzini, 88	22681	2
2		Calcinante	Piazza Ospedale, 3	27167	1
3		Gazzaniga	Via Manzoni, 130	22690	2
4		Lovere	Via Martinoli, 9	16735	1
5		Piario	Via Groppino, 22	27168	2
6		Seriate	Via Paderno, 21	22716	7
7			Via Paderno, 21	22709	1

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:**

voce 8.3

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

Per lo svolgimento delle attività sopra descritte, in affiancamento al personale individuato, si prevede l'inserimento di 16 volontari per 30 ore settimanali come di seguito specificato:

- Alzano Lombardo: n. 2
- Calcinante: n. 1
- Gazzaniga: n. 2
- Lovere: n. 1
- Piario: n. 2
- Seriate: n. 8 (di cui 1 opererà in stretta collaborazione con l'URP/Ufficio qualità aziendale per la parte relativa alla rilevazione diretta dei questionari finalizzati alla revisione/semplificazione degli accessi on line con particolare riferimento all'utenza più debole e con maggiore difficoltà). Da evidenziare che nel presidio di **Seriate** verranno potenziati, grazie all'inserimento del volontario, anche lo sportello dedicato alla **radiologia**, luogo particolarmente frequentato da traumatizzati e persone che necessitano sostegno e accoglienza al momento dell'accesso e il **punto di accoglienza per l'accesso al pronto soccorso** –in particolare per l'utenza straniera-).

I volontari saranno impegnati per 30 ore settimanali per la gestione delle attività precedentemente descritte: front office e tutte le attività correlate alla realizzazione di percorsi ad hoc per cittadini over 75, tutte le attività di pertinenza del back office aziendale C.U.P..

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

voce 22

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

##### **Preferibilmente:**

- conoscenza lingue straniere (inglese in particolare): **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***

#### **SERVIZI OFFERTI (eventuali):**

voce 10

voce 12

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

voce 13

voce 14

voce 15

#### **13 Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1400**

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

L'indicazione del numero dei giorni sarà vincolante

#### **15 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

#### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

voce 26

voce 27

voce 28

## 26 **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.

## 27 **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 l'ASST-Bergamo Est, 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

## 28 **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 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

Ai volontari verrà rilasciato un attestato valido su territorio nazionale per il corso sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

voce 40

voce 41

### **40 Contenuti della formazione:**

<b>ARGOMENTO</b>	<b>DURATA</b>	<b>DOCENTE</b>
Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.	<b>8 ORE</b>	Bisazza Michele
Le attività espletate nei Centri unici di Prenotazione (modello AS IS)	<b>6 ORE</b>	Stucchi Palma Caterina
Le nuove modalità di accoglienza nonché di percorsi previsti per i cittadini appartenenti alla categoria di soggetti fragili (modello To BE).	<b>10 ORE</b>	Stucchi Palma Caterina/Gherardi Flavia
I percorsi innovativi: valore aggiunto per azienda e cittadini. Aiutare le fragilità	<b>4 ORE</b>	
Parlare con gli utenti: la comunicazione verbale, come creare empatia, le situazioni critiche. L'utenza straniera.	<b>8 ORE</b>	
La privacy. Trattare dati sensibili. Cosa si può fare e cosa NON si deve fare	<b>5 ORE</b>	Stucchi Palma Caterina
La modalità di gestione del cittadino over 75	<b>6 ORE</b>	
Incontri quindicinali di verifica e di progettazione per le attività del mese successivo	<b>25 ORE (incontri quindicinali di</b>	Stucchi Palma Caterina/Gherardi Flavia <b>N.B. gli incontri e in particolare quelli settimanali (ultimo punto) saranno condotti in</b>

	circa 1 ora ciascuno)	collaborazione con gli OLP
--	--------------------------	----------------------------

**41 Durata:**

72 ore
--------