



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

voce 4

NON SEI DA SOLO: CI SONO IO CON TE **aiutare le persone fragili dentro e fuori l'ospedale**

SETTORE e Area di Intervento:

voce 5

A – ASSISTENZA – CODICE 15 – SALUTE

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

voce 7

DEGENTI/FAMILIARI/VOLONTARI/OPERATORI

Per i **DEGENTI**: obiettivo del progetto è **gestire e rendere comprensibile e dunque più accettabile il tempo di attesa al pronto soccorso e al servizio immuno-trasfusionale e migliorare la qualità dell'approccio con la struttura sanitaria anche una volta dimessi dai reparti di cura**. Ai pazienti vengono dedicati tempi e attività che **non sono praticabili durante la normale attività istituzionale**, anche per le dimensioni dei servizi interessati.

Si tratta di:

- Assistere il paziente che arriva in **pronto soccorso** (solo o accompagnato) e al quale viene assegnato un **codice bianco/verde** (assenza di urgenza). In questi casi è necessario farsi carico della **“relazione”** con il paziente e con la famiglia/accompagnatore che spesso non accettano di essere “sorpasati” da chi ha in realtà codici con urgenze ben più gravi. L'attività del volontario serve a rendere accettabile il tempo dell'attesa, a spiegarne le motivazioni e a riempirlo con attività di compagnia e di sollievo. L'attività sarà particolarmente rivolta a chi è solo: è frequente vedere in ospedale anziani, stranieri non accompagnati che stentano a trovare i percorsi e a interagire con la struttura.
- E' prevista anche un'attività interattiva con la farmacia ospedaliera per fornire ai pazienti ricoverati e poi dimessi dai reparti materiale informativo adeguato per il corretto conseguimento delle cure. Anche in questo caso il volontario, sotto la supervisione permanente del personale della farmacia ospedaliera, si pone come mediatore tra la struttura e il paziente.
- Assistere i pazienti del servizio **immuno trasfusionale** durante i tempi di attesa, collaborare con il servizio per fornire al paziente e ai familiari informazioni corrette e supporto nei tempi di attesa. Al volontario verrà anche richiesto di collaborare con il personale della struttura per organizzare il servizio di accoglienza dei pazienti e per verificarne (anche attraverso la somministrazione/elaborazione di questionari) il livello di soddisfazione.
- Fornire al paziente una concreta **assistenza anche in fase di dimissione e “dopo” la dimissione** per seguire correttamente i piani terapeutici domiciliari e per interagire con il medico di base quando questa

relazione viene gestita con fatica e con difficoltà (soprattutto per pazienti anziani e/o soli o con difficoltà linguistiche –stranieri-).

Per raggiungere gli obiettivi sopra descritti i volontari dovranno svolgere le SEGUENTI ATTIVITÀ:

DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO ORE GIORNALIERE	ATTIVITA' SVOLTA IN MANIERA CONTINUATIVA (<i>anche senza volontari</i>)	LIVELLO DI AUTONOMIA DEL VOLONTARIO (dopo l'addestramento)
Potenziare l'attività di accoglienza e informazione sul posto (presa in carico dei pazienti in codice bianco/verde)	5/6 (mattina e/o pomeriggio)	SI (compatibilmente con le altre attività istituzionali)	TOTALE
Assistere i familiari/accompagnatori di pazienti fragili contribuendo a segnalare eventuali necessità (es. uso/reperimento di sedie a rotelle, accertare la necessità di un mediatore culturale...)		NO	TOTALE
Assistere nell'attesa pazienti che arrivano soli		NO	TOTALE
Migliorare con alcune attività il tempo di attesa (proporre ai pazienti in codice bianco o in attesa di terapie del servizio immuno trasfusionale la lettura di periodici, conversazione, assistenza per esigenze fisiologiche ..)		NO	TOTALE
Assistere gli utenti stranieri anche con comunicazioni personalizzate		SI (compatibilmente con le altre attività istituzionali e con la disponibilità di mediatori)	PARZIALE (può essere necessario l'intervento di un mediatore professionista)
Collaborare con la farmacia ospedaliera per elaborare e distribuire informazioni semplici e comprensibili al momento della dimissione , utili al proseguimento delle cure al proprio domicilio. Per questa attività è prevista anche l'attivazione di consulenze telefoniche personalizzate ai pazienti dimessi .	5/6 (concentrate preferibilmente al mattino)	NO	PARZIALE (è SEMPRE necessaria la supervisione del farmacista)

Tabella 9

PER IL VOLONTARIO

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

1. **Sviluppare il senso di solidarietà che dovrebbe essere di ogni cittadino:** il volontario è in grado di comprendere i bisogni specifici, le fragilità, le paure, i disagi che l'accesso alla struttura ospedaliera genera: soprattutto in caso di situazioni particolari e complesse (es. paziente senza sostegno familiare e/o sociale, straniero...).
2. **Contribuire al miglioramento della qualità percepita dall'utente/paziente:** il volontario è in grado di dare le informazioni minime di servizio ai familiari relativamente al paziente che accede alla struttura e alle regole che la governano.
3. **Sviluppare abilità tecniche e relazionali:** il volontario acquisisce abilità relazionali adatte ad interagire con persone malate e che accedono (nel caso del pronto soccorso) alla struttura ospedaliera in situazioni di tensione e di emergenza. Il volontario si pone come "mediatore" tra l'esterno e l'interno e contribuisce a rendere più accettabile la relazione paziente/struttura. Inoltre al volontario viene chiesto di imparare a "comunicare" con il paziente e con chi lo accompagna per spiegare regole che spesso non sono comprese nella loro utilità da chi accede alla struttura ospedaliera (per es. "*perché devo aspettare se ho un codice bianco*", come mai non vengono rispettate quelle che l'utente considera "precedenze", come devo fare per gestire le cure che mi vengono prescritte dopo la dimissione...);
4. **Acquisire conoscenze organizzative proprie della realtà ospedaliera:** il volontario riconosce il ruolo esercitato dal coordinatore, dal personale impiegato nelle varie attività, partecipa al piano di lavoro del personale infermieristico e di supporto, riconosce le responsabilità organizzative del direttore di unità operativa e dei collaboratori. Impara a relazionarsi con gli altri tenendo conto di ruoli, competenze, responsabilità.

PER I FAMILIARI O PER CHI ASSISTE:

E' indubbio che questo tipo di volontariato avvantaggia anche le famiglie dei pazienti (o chi li assiste) che accedono alla struttura ospedaliera per i quali non è semplice muoversi con dimestichezza nei servizi sedi del progetto: al pronto soccorso si accede, di norma, in situazioni di emergenza e di forte fragilità emotiva che può sfociare in tensioni se non ben gestita. In servizi (come il SIMT) dove i tempi d'attesa possono anche prolungarsi avere l'appoggio di qualcuno al quale "affidare" i propri congiunti o può essere di grande sollievo. 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.

Fatte queste premesse va evidenziato che i volontari saranno impegnati in parte in attività in **affiancamento** a operatori interni (per es. quando si tratta di fornire prestazioni/informazioni di carattere sanitario) mentre lavoreranno in piena **autonomia**, parallelamente ai referenti di reparto, per le attività informative programmate e concordate, di compagnia e conversazione con i pazienti in attesa.

PER GLI OPERATORI

I riflessi dell'azione del VOLONTARIO sono immediati anche pe gli operatori, sgravati dalla gestione di tensioni e di situazioni con criticità.

CRITERI DI SELEZIONE:

voce 18/19

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 determina dirigenziale 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.

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio): NO

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

voci da 9 a 12

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: (minimo 2): 7**Numero posti con vitto e alloggio: 0****Numero posti senza vitto e alloggio: 7****Numero posti con solo vitto: 0**

voce 16

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Codice identificativo sede	Num. volontari per sede
1	ASST-Bergamo Est	Seriate	Via Paderno, 21	22712	1
2		Alzano L.	Via Mazzini,88	22680	1
3		Piario	Via Groppino	27168	1
4		Lovere	Via Martinoli, 9	16735	1
5		Alzano L.	Via Mazzini, 88	22685	2
6		Seriate	Via Paderno, 21	22714	1

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

voce 8.3

DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO ORE GIORNALIERE	ATTIVITA' SVOLTA IN MANIERA CONTINUATIVA (<i>anche senza volontari</i>)	LIVELLO DI AUTONOMIA DEL VOLONTARIO (dopo l'addestramento)
Potenziare l'attività di accoglienza e informazione sul posto (presa in carico dei pazienti in codice bianco)	6 (mattina e/o pomeriggio)	SI (compatibilmente con le altre attività istituzionali)	TOTALE
Assistere i familiari/accompagnatori di pazienti fragili contribuendo a segnalare eventuali necessità (es. uso/reperimento di sedie a rotelle, accertare la necessità di un mediatore culturale...)		NO	TOTALE
Assistere nell'attesa pazienti che arrivano soli		NO	TOTALE
Migliorare con alcune attività il tempo di attesa (proporre ai pazienti in codice bianco o in attesa di terapie del servizio immuno trasfusionale la lettura di periodici, conversazione, assistenza per esigenze fisiologiche ..)		NO	TOTALE
Assistere gli utenti stranieri anche con comunicazioni personalizzate		SI (compatibilmente con le altre attività istituzionali e con la disponibilità di mediatori)	PARZIALE (può essere necessario l'intervento di un mediatore professionista)

<p>Collaborare con la farmacia ospedaliera per elaborare e distribuire informazioni semplici e comprensibili al momento della dimissione, utili al proseguimento delle cure al proprio domicilio. Per questa attività è prevista anche l'attivazione di consulenze telefoniche personalizzate ai pazienti dimessi.</p>	<p>6 (concentrate preferibilmente al mattino)</p>	<p>NO</p>	<p>PARZIALE (è SEMPRE necessaria la supervisione del farmacista)</p>
---	---	-----------	---

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

voce 22

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 (**la tabella 2 esplicita in modo chiaro la rilevanza dell'utenza straniera sul territorio**). **Il progetto può essere interessante anche per volontari di madrelingua straniera con buona/ottima conoscenza della lingua italiana.**
- Conoscenza del pacchetto OFFICE

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

voce 10

voce 12

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

voce 13

voce 14

voce 15

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

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

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
- indossare, se richiesto, la divisa

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

voce 26

voce 27

voce 28

10) 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.

11) 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

12) 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 "trriage" 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 SPECIFICA DEI VOLONTARI:

voce 40
voce 41

ARGOMENTO	DURATA	DOCENTE
Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.	8 ORE	Michele Bisazza
Il pronto soccorso /il servizio immunotrasfusionale /la farmacia	4 ORE	Gabriella Carrara, Bettoni Maria Pia, Raffaella Tortelli, Milena Mauri Nadia Coffetti; Delia Beatrice Bonzi
Il sistema di triage	2 ORE	Gabriella Carrara, Bettoni Maria Pia,
Gestire il tempo del paziente; il rispetto delle regole e dei ruoli	2 ORE	Raffaella Tortelli, Milena Mauri

Le famiglie dei pazienti: come ci si rapporta in situazioni di emergenza e di tensione	2 ore	
Le informazioni sui farmaci e sulle terapie post dimissione	6 ore	Delia Bonzi
Incontri settimanali di verifica e progettazione specifica	50 ORE (1 ORA A SETTIMANA)	Gabriella Carrara, Bettoni Maria Pia, Raffaella Tortelli, Milena Mauri in collaborazione con gli OLP

tabella 13

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 i 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.

Tabella 14

Nota metodologica: per motivi organizzativi alcuni incontro potranno essere tenuti con l'intero gruppo dei volontari, altri nelle sedi specifiche con sottogruppi. **A tutti i volontari verrà comunque garantito l'intero monte ore di formazione specifica dichiarato nel progetto.**

Ai volontari viene inoltre garantita (entro i limiti massimi di durata della formazione indicati dal prontuario) la **possibilità** di partecipare alle **attività previste nel piano formativo annuale predisposto dall'azienda** (circa 100 eventi formativi /anno) attraverso tempi e modalità diversificate e personalizzate da concordare preventivamente con l'OLP e sottoposte al responsabile aziendale per il servizio civile (per esempio, nel caso specifico, se l'azienda programma in seminario sulla terza età, ne viene data informazione ai volontari interessati che possono parteciparvi come "formazione specifica". In questi casi viene anche rilasciato dall'ufficio formazione l'attestato di partecipazione all'evento frequentato).

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 i certificato con validità su tutto il territorio nazionale.

Durata: 74 ore