

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Arcispedale Santa Maria Nuova Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00614

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale della Regione Emilia Romagna

4

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

MIGLIORIAMO ACCOGLIENZA E SICUREZZA

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore: Assistenza Altro- Cod. A24

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

Indicatori territoriali specifici di riferimento:

La nostra azienda ha come bacino di riferimento territoriale principale quello della provincia di Reggio Emilia con 468.552 abitanti, dei quali il 10% è non appartenente alla comunità europea e il 20% è popolazione anziana oltre i 65 anni. Il numero di cittadini extracomunitari è raddoppiato dal 2000 ad oggi.

Il numero dei posti letto è di 886 di cui 725 di degenza, 48 di lungodegenza e 113 di day hospital. E' in costante diminuzione l'indice di occupazione dei posti letto e ciò eleva l'afflusso delle persone "nuove" da orientare all'interno della struttura. La durata media di un ricovero è infatti di 6,5 gg..

La superficie dell'azienda, dal 2003 ad oggi è aumentata di oltre un terzo. Il numero di dipendenti è in continuo aumento passando da 2094 nel 2000 a 2320 nel 2005 anche per effetto del trasferimento di funzioni sanitarie dall'Azienda USL di Reggio Emilia.

L'attività ambulatoriale dal 2002 ad oggi registra un notevole incremento passando dalle 2100 prestazioni dell'anno 2002 alle 3100 dell'anno 2005. I visitatori mediamente presenti superano i 5000 al gg.

Nonostante la segnaletica a codice colore, sono crescenti le difficoltà di orientamento all'interno dell'azienda perché è aumentata la complessità logistica e così pure le persone che anche per ragioni di età hanno bisogno di orientamento guidato.

Sono in aumento anche le effrazioni ed anche in azienda vengono costantemente valutati e realizzati sistemi idonei a migliorare la sicurezza e a prevenire le effrazioni.

L'azienda sta investendo cospicue risorse in strumenti ed attrezzature altamente sofisticate tant'è che gli investimenti informatici annui superano 1.400.000 €, mentre in tecnologie si investono costantemente oltre 4.000.000 € l'anno.

La sicurezza deve essere garantita sia per salvaguardare l'incolumità delle persone sia anche per proteggere l'investimento economico e soprattutto l'impiantistica che deve essere sempre funzionante per garantire efficaci percorsi sanitari espletati spesso in urgenza oltre che negli altri stati di bisogno.

L'idea di dare vita ad un percorso di promozione dell'accoglienza e sicurezza con l'impiego di operatori dedicati a questo aspetto, prende origine da un'esperienza ormai decennale di istituzione del Servizio Gestione Logistico Alberghiero all'interno della nostra azienda.

Si tratta di un servizio autonomo, istituito con delibera del Direttore Generale nel 1995, che opera nell'ambito ospedaliero, gestendo gli appalti di pulizie, fornitura di biancheria e divise, facchinaggio, la security ambientale e che collabora nella gestione dei percorsi e della logistica.

Fa capo al servizio alberghiero anche la produzione dei pasti, per pazienti e dipendenti, in gestione diretta. Si occupa inoltre di arredi per degenza e per uffici, nonché della promozione e realizzazione del comfort delle aree di sosta, delle sale di attesa, delle unità operative.

Indicatori settoriali specifici relativi al servizio alberghiero:

La superficie dell'azienda è di oltre mq. 120.000, comprensivi di stanze di degenza, sale operatorie, ambulatori e studi, terapia intensiva e servizi comuni, mentre 4.264 è il n° di vani puliti.

Il rifornimento di biancheria e vestiario riguarda i posti letto e i 4 blocchi operatori, il rifornimento di divise si riferisce oltre che ai dipendenti, anche ai tirocinanti. La gestione della sicurezza riguarda i locali ricompresi in circa 100.000 mq di area interna ed inoltre aree cortilive e parcheggi.

Si effettuano e si elaborano circa 5000 interviste annue di gradimento e di valutazione dell'attività svolta.

Trattandosi di un servizio trasversale (che prende in considerazione i bisogni alberghieri di tutto l'azienda), i clienti del servizio sono in alcuni casi direttamente i pazienti, in altri i singoli dipendenti e le Unità Operative nel loro complesso. Di conseguenza il servizio mira a soddisfare sia i bisogni primari che i bisogni latenti. I bisogni primari sono quelli più facilmente soddisfabbili mentre i bisogni latenti, che spesso non emergono in tutta la loro complessità, possono essere individuati solo se il Servizio mette in atto forti meccanismi strutturati di osservazione e monitoraggio del contesto e in seguito propone ed attiva iniziative specifiche volte ad aumentare il comfort.

L'attenzione ai bisogni dei clienti/utenti costituisce il fulcro su cui è incentrata tutta l'attività del Servizio Alberghiero. In particolare:

- **Ristorazione:** il servizio alberghiero ricerca la soddisfazione dei clienti sia per garantire all'utente cibi graditi di buona qualità, che per valutare la possibilità di inserire nuovi modelli nutrizionali. Tra gli obiettivi vi è anche il mantenimento dell'attenzione al menù personalizzato, presentato anche nelle lingue delle comunità più presenti sul nostro territorio, circa il 15% dei ricoverati proviene da comunità extraeuropee.
- **Arredi:** la politica del servizio è quella di studiare gli ambienti, le esigenze del cliente interno o dell'utente in termini anche di confortevolezza, tenendo conto dell'aspetto ergonomico, della funzionalità operativa e dei modelli organizzativo-sanitari adottati, senza mai trascurare l'armoniosità dei colori e la gradevolezza delle forme.
- **Sicurezza Ambientale:** si programmano e si realizzano interventi per rendere l'ambiente più sicuro possibile, sia in riferimento ad impianti ed attrezzature altamente critiche che garantendo ai pazienti ed agli operatori, la tranquillità necessaria per vivere al meglio l'esperienza ospedaliera. L'obiettivo è il continuo monitoraggio con il sistema di sicurezza e l'esame degli eventi critici che permettono di agire sulle situazioni rischiose in modo rapido per rendere l'ambiente più sicuro.
- **Pulizie:** l'obiettivo è di avere un ambiente pulito in relazione alle attività in esso svolte e nel rispetto di principi sanitari codificati. Costante è il coinvolgimento degli operatori sanitari nel monitoraggio del corretto svolgimento delle attività di pulizia attese. Lo sforzo ulteriore del servizio è quello di garantire l'omogeneità del livello di pulizie percepito dai pazienti o visitatori.
- **Biancheria e Vestiario:** in quantità e qualità adeguata a garantire l'espletamento delle attività assistenziali nonché il comfort del posto letto, il decoro ed il rispetto delle norme di sicurezza.
- **Progettistica:** si realizzano con progetti specifici, prima in un piccolo settore poi estesi in base al bisogno e al gradimento.

Dall'osservazione e dalla raccolta dati mirata alla valutazione attenta del contesto è possibile cogliere degli eventi che portano alla consapevolezza di dover migliorare alcuni aspetti della situazione. Questo porta ad effettuare una serie di azioni che partono dal coinvolgimento degli interessati all'attività che si vuole migliorare in modo da individuare le azioni più efficaci da mettere in campo. Si passa quindi alla fase di progettazione e sperimentazione dell'efficacia delle attività e quindi, dopo aver ottenuto un esito positivo della sperimentazione o dopo aver eventualmente apportato delle modifiche, si inizia l'applicazione definitiva.

Queste attività sono svolte tenendo conto dell'evolversi delle condizioni sociali e strutturali in cui è inserito l'Ospedale.

Un'attenzione particolare è dedicata dalla Direzione del Servizio all'aggiornamento e formazione del personale, per il miglioramento delle competenze professionali e relazionali.

Allo scopo annualmente sono programmati corsi di aggiornamento interno per tutti gli operatori e sono promosse partecipazioni ad iniziative formative esterne, specifiche e correlate con nuovi progetti.

Si organizzano inoltre, iniziative del servizio alberghiero per poter confrontare le esperienze con altre realtà.

Il servizio si avvale di figure professionali esclusivamente dedicate all'attività

alberghiera: infermieri, dietisti, operatori di cucina, tecnici di guardaroba, laureati in programmazione sanitaria ed economia aziendale, esperti di informatica, esperti di gestione della qualità dei servizi, per un totale di 10 operatori per i servizi alberghieri gestiti in appalto e 40 per i settori comfort e ristorazione a gestione diretta. L'attività è diretta e coordinata da direttore del servizio.

Si avvale inoltre della collaborazione diretta del personale presente nelle Unità operative che eroga l'assistenza compresa l'assistenza alberghiera. Allo scopo di coinvolgere meglio il personale, sono attivi e guidati dal personale del Servizio alberghiero gruppi di miglioramento del comfort (gruppi di lavoro che si riuniscono periodicamente) che hanno l'obiettivo di individuare e progettare azioni di miglioramento. Attualmente sono attivi 5 gruppi, uno per ogni dipartimento sanitario con letti di degenza. I partecipanti sono: operatori tecnici addetti all'assistenza, infermieri, caposala, ostetriche, esperti di settore invitati in base al tema che si sta affrontando. Gli operatori che compongono i gruppi possono cogliere durante il contatto con il paziente i bisogni prioritari. Nei gruppi si valutano le necessità e le risorse disponibili e si procede a sperimentazioni applicative monitorate. I componenti dei gruppi condividono le scelte con i colleghi delle unità operative e promuovono l'applicazione delle innovazioni concordate nel loro reparto. Ad esempio, un progetto proposto e realizzato dai gruppi di miglioramento è stato la traduzione in diverse lingue straniere (inglese, francese, arabo, cinese, indiano) degli ingredienti con cui sono stati preparati i piatti del menù. Successivamente si è provveduto alla realizzazione di calendari contenenti suddette informazioni da esporre nelle camere di degenza. Si sta ora lavorando per migliorare il comfort delle aree di sosta e per gestire la prima accoglienza alla struttura.

Il servizio gestione logistico alberghiero è certificato UNI EN ISO 9001-2000 dal maggio 2004, per i seguenti prodotti/servizi:

- Progettazione ed erogazione dei servizi di ristorazione, pulizia ambientale, sicurezza ambientale, arredi, calzature, vestiario, biancheria e materasseria;
- Sviluppo e miglioramento del comfort.

E' nell'ambito dei processi legati alla sicurezza ambientale e al miglioramento del comfort dell'accoglienza, che si colloca il progetto "Miglioriamo accoglienza e sicurezza."

L'iniziativa, già in corso di applicazione con la realizzazione di un precedente progetto di servizio civile, evidenzia la frequente necessità di supportare chi accede alla struttura per un bisogno sanitario. Le cause di tale necessità vanno ricercate nel fatto che la cartellonistica, le informazioni scritte, l'uso di percorsi colorati ecc. non sono sufficienti e talvolta adeguati alla popolazione in difficoltà per vari motivi (capacità di orientarsi, di leggere, ecc...). Inoltre si rileva che l'utente che accede alla struttura ospedaliera con le implicazioni emotive e psicologiche conseguenti, si affida più volentieri all'informazione data direttamente dal volontario piuttosto che appresa dalla cartellonistica.

La cittadinanza ha ripetutamente espresso il proprio gradimento con testimonianze per incentivare l'accoglienza diretta.

I dati evidenziano un cospicuo aumento del numero delle U.O. di specializzazione, una diminuzione dell'attività in regime di ricovero a favore di quella ambulatoriale con afflusso conseguentemente aumentato ed aumento delle persone che necessitano di assistenza e protezione fin dall'accoglienza.

7) *Obiettivi del progetto:*

Con il progetto qui presentato si intende intervenire in più settori nei quali il margine di miglioramento è ampio e il bisogno è bene evidenziato dall'osservazione, dai dati raccolti dagli uffici preposti e anche dai primi approcci applicativi del progetto servizio civile recentemente decollato.

Gli obiettivi di miglioramento specifici del progetto raggruppati per aree omogenee comprendono:

1) MIGLIORARE IL COMFORT DELL'ACCOGLIENZA

I Percorsi ospedalieri logistici sono ben evidenziati tramite cartellonistica fissa e dinamica, a volte si avvalgono di opuscoli, ma l'utente che entra in ospedale, è più propenso a chiedere che a leggere, e se non sa leggere o comprendere le informazioni va accompagnato. Attualmente questo servizio

aggiuntivo di orientamento e accompagnamento può essere garantito solo grazie al progetto in attuazione, che si avvale anche di volontari del servizio civile (decollato il 02/10/2006)

Possiamo così sintetizzare le attività connesse al sopraccitato obiettivo:

- ✓ accogliere gli utenti negli atri di accesso ai servizi e alle unità operative dell'azienda nelle "isole di informazione";
- ✓ accompagnare la persona nei percorsi sanitari più complessi, individuati con analisi del bisogno espresso dal cittadino e con le segnalazioni dei servizi;
- ✓ fornire informazioni logistiche (relative ai percorsi strutturali) e sanitarie (relative ai percorsi organizzativi delle prestazioni) rispetto ai quesiti posti dall'utenza;
- ✓ raccogliere dati inerenti le difficoltà che si evidenziano nei percorsi sanitari onde analizzare e correggere i punti critici;
- ✓ coinvolgere nella predisposizione dei supporti le caposala, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la Direzione Medica Operativa, gli utenti;
- ✓ illustrare alle persone presenti nell'ambiente i servizi alberghieri offerti, compreso quelli meno noti e le modalità di utilizzo (es. uso casseforti, dislocazione dei punti di ristoro, servizio di barbiere e parrucchiera, menù tradotti in varie lingue ecc.) i vantaggi offerti nell'ambito della sicurezza, la rete dei servizi presenti in ospedale e sul territorio;
- ✓ elaborare dei supporti informativi ad hoc sulla base delle criticità riscontrate in modo da poter disporre di mezzi adeguati a soddisfare il bisogno informativo; questi supporti potranno poi essere utilizzati anche da altri operatori addetti all'accoglienza.

2) MIGLIORARE LA SICUREZZA

Le azioni per raggiungere tale obiettivo sono:

- ✓ mantenere, mediante supporto informatico, il controllo degli ambienti;
- ✓ individuare i bisogni latenti inerenti la necessità di proteggere l'ambiente tramite il controllo degli accessi;
- ✓ verificare la compatibilità delle performance attribuibili alla tecnologia esistente con i nuovi bisogni di sicurezza;
- ✓ raccogliere i dati circa i soggetti interessati, le esigenze di servizio, le abitudini ecc.;
- ✓ collaborare alla predisposizione di una griglia di diritti di accesso per le diverse figure professionali interessate all'accesso ai locali prescelti;
- ✓ autorizzare l'utilizzo dei diritti di accesso ai possibili fruitori;
- ✓ sperimentare in un ambito ridotto dell'azienda ed estendere l'intervento man mano si presenta la necessità.

I volontari avranno occasione di socializzare le esperienze/difficoltà vissute, mediante periodici incontri di confronto (vedi punto 21, piano di monitoraggio).

Inoltre, obiettivi del progetto sono:

- promuovere la sensibilizzazione congiunta con il Co. P. R. E. Sc. di Reggio Emilia sulla Carta d'impegno etico e previsioni della L. R. 20/03 e sul servizio civile svolto sia in Italia che all'estero, con le dirette testimonianze dei giovani già impegnati nei progetti di servizio civile (vedi art. 2 del protocollo d'intesa allegato)
- realizzare attività di promozione, coordinata e congiunta, del bando e di orientamento dei giovani alla scelta del progetto coinvolgendo i giovani impegnati nei progetti di servizio civile in qualità di testimoni e i referenti degli enti coinvolti (vedi art. 3 del protocollo d'intesa allegato)

Indicatori di risultato individuati:

- n° persone/giorno che chiedono informazioni (rilievo a campione)
- % di soddisfazione rilevata attraverso i questionari di gradimento compilati dagli utenti
- classificazione per tipologia delle informazioni richieste
- n° varchi sottoposti a controllo
- n° soggetti autorizzati alle varie tipologie di accessi
- elaborazione di procedure e dossier utilizzabili dal servizio
- n° incontri di socializzazione con le unità operative per mettere a punto il progetto

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile.*

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

Il Progetto coordinato dal Servizio Gestione Logistico Alberghiero, vede la sua articolazione pratica nei settori menzionati della Sicurezza, della Comunicazione con utenti e loro famigliari.

Tutte le attività previste dal progetto saranno quindi svolte dai volontari in collaborazione con il personale delle strutture qui citate, con ruoli diversi in rapporto a ciascun tipo di obiettivo specifico.

Saranno previste attività di coordinamento e monitoraggio del progetto svolte da un "gruppo operativo di progetto" di concerto con l'Operatore Locale di Progetto. Di questo gruppo faranno parte OLP e altri operatori interni del Servizio Gestione Logistico Alberghiero.

Il ruolo dei volontari che operano *nell'ambito di accoglienza e sicurezza* si esplica tramite l'individuazione del bisogno di informazione dei cittadini che accedono alla struttura, quindi con guida logistica o supporto sul percorso sanitario. L'attività si esplica in collaborazione/confronto con l'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) aziendale sia per acquisire quelle notizie necessarie allo svolgimento del progetto (percorsi, informazioni, ecc.), sia per fornire quel feedback utile al miglioramento dell'URP stesso sul bisogno di risposta informative percepita dal contatto con gli utenti.

L'attività è già stata sperimentata ed è applicata tramite l'accoglienza svolta in alcuni punti critici come pronto soccorso e centro prelievi, e atrio centrale d'accesso, ed è estendibile, gradualmente, alle hall o ai gruppi di salita ascensori, creando delle piccole isole informative.

La possibilità di apprendimento del volontario si realizza tramite il contatto diretto con la popolazione che affluisce ai servizi e le loro difficoltà, ed inoltre lavorando con il metodo pdca nonché utilizzando le risorse informatiche e formative disponibili, è offerta la possibilità di elaborare nuovi modelli di accoglienza.

Per la sicurezza di operatori e pazienti nonché per favorire la pronta disponibilità di strumenti ed attrezzature per lo svolgimento dell'attività sanitaria è necessario raccogliere informazioni sul bisogno di sicurezza, sulla tecnologia a disposizione per poi definire i diritti di accesso selettivi per i vari ambienti ed attivare il controllo di parti della struttura ritenute a rischio.

Il volontario ha la possibilità di comprendere la complessa organizzazione ospedaliera, le risorse che sono messe in campo, valutate ed implementate continuamente in base ai mutamenti del contesto per garantire la sicurezza, ed inoltre mediante l'uso dell'informatica, di acquisire conoscenze applicate alla vita quotidiana.

Il piano di attuazione che permetterà di raggiungere gli obiettivi si articolerà nel seguente modo:

a) Fase 1: piano di inserimento

Durata: Prime tre settimane

In affiancamento con l'OLP o suo delegato, si effettuerà l'inserimento nel contesto del Servizio Alberghiero e si orienterà il volontario nel sistema aziendale tramite la presentazione dei percorsi logistici, dei responsabili delle unità operative e dei servizi adibiti ad accoglienza e sicurezza (Urp, Direzione, Segreteria, Strutture poliambulatoriali, Servizio di prevenzione, Servizio attività tecniche). Inizierà in questa fase la formazione generale, per 4 ore settimanali fino a completamento del percorso (30 ore). Nell'inserimento tutti i volontari seguono il medesimo programma.

b) Fase 2: piano previsto per l'approccio operativo, con affiancamento

Durata: 4-6 settimane.

Affiancamento con l'OLP e con i referenti del Servizio Alberghiero per accoglienza e sicurezza per conoscere e sperimentare le attività di accoglienza nonché i settori di controllo accessi attualmente operativi. Studio con i volontari dell'implementazione dei percorsi: dove e come raccogliere i dati, come elaborarli al fine di ottenere modelli operativi per migliorare l'accoglienza e il controllo degli accessi. Nel primo approccio operativo tutti i volontari sono formati in modo da conoscere risorse, potenzialità e operatività di entrambi i settori, la formazione specifica dovrà comprendere: la relazione operatore utente, il piano di progettazione e la qualità dell'assistenza alberghiera.

c) Fase 3: formazione specifica e realizzazione operativa del progetto

Durata: circa 6 mesi.

Completamento della Formazione specifica e inizio del progetto operativo da applicare per raggiungere gli obiettivi specifici. In questa fase una volta alla settimana verrà effettuato lo scambio di esperienze tra i volontari, guidato dall' OLP, con relazione sull'apprendimento (scheda di apprendimento). In questa fase i volontari seguiranno prevalentemente uno dei due percorsi con socializzazione settimanale dell'esperienza.

d) Fase quattro: proseguimento della realizzazione operativa e ricognizione attività prodotta

Durata: circa 4 mesi (parzialmente sovrapposta alla realizzazione operativa).

In questo periodo si provvederà a continuare l'applicazione operativa e ad effettuare una ricognizione dell'attività prodotta e dell'esperienza, al fine di immettere in internet un documento/ immagini utili per la l'accoglienza e la sicurezza della popolazione e degli operatori, elaborare dei video da proiettare nei monitor presenti all'ingresso dell'azienda e informative da inserire nei raccoglitori aziendali riservati all'accoglienza, che sono a disposizione del pubblico.

Trasversale a tutte le fasi sarà il monitoraggio delle attività svolte dai volontari per il raggiungimento degli obiettivi prefissati così come previsto nel punto 21 e nel punto 43.

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.

Le attività previste nel complesso per la realizzazione dei piani di attuazione sono le seguenti:

- **per il raggiungimento dell'obiettivo "migliorare il comfort dell'accoglienza":**
 - guidare l'utente nei percorsi logistici, accompagnandolo nel settore dove deve dirigersi
 - supportare gli utenti nell'utilizzo delle emettitrici per i pagamenti automatici
 - accertarsi dei percorsi sanitari o di espletamento di prenotazioni, che il cittadino deve effettuare all'ingresso nella struttura o durante la permanenza e aiutarlo in base al bisogno che ha manifestato (verbalmente, con l'esibizione di documenti, esprimendosi a gesti ad es. stranieri)
 - diffondere le informazioni tramite le risorse disponibili.
- **per il raggiungimento dell'obiettivo "migliorare la sicurezza":**
 - Raccogliere i dati sull'accesso ai locali, orari, figure prof.li interessate intervistando i responsabili delle U.O. individuate
 - Studiare la fattibilità del controllo degli accessi mediante l'impiego delle potenzialità tecnologiche esistenti
 - Definire il Piano di azione per l'applicazione sui nuclei individuati con la sperimentazione
 - Verificare progressivamente prima dell'estensione alle aree interessate

Si prevedono inoltre **attività di sensibilizzazione e promozione** coordinata e congiunta del servizio civile come da protocollo d'intesa con il Co.Pr.E.S.C. allegato, coinvolgendo i volontari già impegnati nei progetti di servizio civile

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.

Le risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività previste consistono in:

- Personale del Servizio Alberghiero esperto di logistica (4 dipendenti)
- Personale addetto all'Ufficio informazioni (1 dipendente)
- Personale del Servizio Tecnico che redige i percorsi (1 dipendente)
- Personale che già svolge attività di accoglienza in punti critici (es. centro prelievi, 1 dipendente)
- Collaborazione con i Responsabili di unità operativa., con i responsabili dei servizi trasversali tecnici e assistenziali, con altri operatori interessati per competenza
- Collaborazione con i gruppi di miglioramento sul comfort
- Esperti informatica e referenti ditta fornitrice del sistema

8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

Per il raggiungimento dell'obiettivo "migliorare il comfort dell'accoglienza":

- Raccogliere i dati inerenti le difficoltà dal punto di vista dell'utente che si evidenziano nei percorsi;
- Collaborare nella ideazione e costruzione di strumenti informativi ad hoc per illustrare i percorsi critici
- Diffondere informative ai pazienti degenti o agli utenti presenti in struttura, tramite risorse disponibili o create per la situazione specifica;
- Presidiare le "isole di informazione" dislocate in punti critici (hall, vicino ai gruppi ascensori di salita, aree attrezzate con emittitrici automatiche);
- Fornire informazioni sui percorsi logistici, accompagnando le persone qualora fosse necessario;
- Partecipare agli incontri con le unità operative (gruppi di lavoro coordinati dal Servizio alberghiero) per realizzare e socializzare le attività concordate

Per il raggiungimento dell'obiettivo "migliorare la sicurezza":

- Supportare il responsabile del processo sicurezza nella raccolta dati, nell'elaborazione e nel confronto con gli operatori interessati;
- Collaborare nella predisposizione dei diritti di accesso e nella loro applicazione costruendo un modello operativo;
- Applicare il modello alle realtà individuate;
- Diffondere informazioni agli interessati supportandoli nelle problematiche quotidiane;
- Collaborare ad individuare le modalità di aggiornamento del sistema;
- Aggiornare e verificare i risultati ottenuti.

Per il raggiungimento di entrambi gli obiettivi si effettueranno attività di socializzazione tra i volontari guidate dall'OLP.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

4

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

0

12) Numero posti con solo vitto a pranzo:

4 Il vitto verrà erogato solo per il pranzo in relazione alle attività svolte dai volontari sia nella fascia mattutina che pomeridiana

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

1400 ore annue per un minimo di 12 ore settimanali

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

5

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

Il Progetto è articolato su 6 giorni della settimana, dal Lunedì al Sabato e richiede la presenza dei volontari per un minimo di 12 ore settimanali per ciascun volontario. Il progetto consente una flessibilità oraria dei volontari che, a turno posso prestare servizio nella giornata del Sabato.

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Il progetto verrà pubblicato sul sito Internet dell'Azienda e su altri siti internet maggiormente accessibili all'utenza (Comune di Reggio Emilia, Informa giovani, Sito dell'Università di Modena e Reggio Emilia).

Sarà inoltre, prevista la diffusione di una informativa riguardante il progetto ai Presidi degli istituti scolastici superiori e universitari di Reggio Emilia con indirizzo relazionale e informatico.

Si pubblicherà il progetto anche attraverso: le associazioni di volontariato e quelle di tutela dei pazienti della Provincia di Reggio Emilia, all'interno del nostro ospedale e degli ospedali provinciali nei luoghi ove l'accesso del pubblico è elevato.

Verranno previste in collaborazione con il Co.Pr.E.S.C di Re, come da Protocollo d'intesa allegato:

- attività di sensibilizzazione coordinata e congiunta in tema di servizio civile volontario rivolte all'intera comunità e nello specifico ai giovani;
- attività di promozione del bando di Servizio Civile volontario;
- orientamento dei giovani alla scelta del progetto.

Si prevede di utilizzare i volontari nell'attività di promozione e sensibilizzazione per un numero di ore complessivo superiore alle 20 ore.

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Criteri UNSC: si prevede di utilizzare il sistema approvato dal Direttore Generale del Servizio Civile con determinazione del 30 maggio 2002.

Ai volontari verrà richiesto di possedere buone conoscenze informatiche e saranno selezionati in base alle loro abilità e predisposizioni personali in relazione e congruità agli obiettivi del progetto.

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di I^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI

I candidati dovranno sostenere una prova pratica su PC utilizzando software Microsoft excel per l'individuazione e l'elaborazione di dati relativi al servizio di volontariato, nonché successivamente superare un colloquio per accertare quanto indicato nel punto 19.

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:*

Si prevede di utilizzare il seguente sistema di valutazione e monitoraggio:

Il responsabile del Progetto farà da Tutor e seguirà l'attività dei volontari così da costituire sia un elemento di supporto alla loro formazione continua, sia elemento di controllo, verifica e correzione del lavoro svolto. A tal fine sono previsti:

- colloqui individuali con i volontari per la valutazione in progress a cadenza bimensile; nella stessa sede verranno discusse le schede di auto apprendimento delle quali ogni volontario verrà dotato e formato per la compilazione e per elaborazione in gruppo dell'esperienza
- focus group con operatori del servizio alberghiero, dei gruppi di miglioramento e i volontari;
- analisi in gruppo dei prodotti elaborati (documenti, utilizzo sito intranet aziendale, istruzioni operative,...)
- colloquio finale di confronto sull'esperienza complessiva
- questionario di gradimento del servizio civile relativo all'attività di accoglienza rivolto agli utenti

Come da protocollo d'intesa con il Co.Pr E.S.C. di RE del 18/10/2006 di cui si allega copia, l'ente si impegna a elaborare un sistema di monitoraggio interno al Progetto, condiviso in ambito Co.Pr E.S.C coerentemente con le linee guida nazionali, che oltre ad indicare metodologie e strumenti comprende gli standard minimi di qualità elencati all'art. 6 del sopra citato protocollo d'intesa.

Inoltre, l'ente si impegna a comunicare al Co.Pr.E.S.C. della Provincia di RE i risultati del proprio monitoraggio interno e a condividerli con gli enti aderenti mediante pubblicazione dei dati all'intero del sito internet del coordinamento, in seminari, assemblee pubbliche ecc.

22) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):

NO

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

Diploma di istruzione secondaria di 2° grado per potere impostare un efficace interfacciamento con il personale e con gli utenti, nonché buone conoscenze informatiche per l'elaborazione dei risultati ottenuti sia per ricercare tramite il web analoghe situazioni di confronto

24) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:

Si prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive per un importo pari a € 2.500,00 da destinarsi per l'acquisto del materiale tecnico necessario allo svolgimento del servizio (€ 2.000,00 per l'acquisto di 2 PC portatili e € 500,00 circa per l'acquisto dell'isola mobile per il punto informativo)

25) Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:

L'ente aderisce e partecipa alle attività e alle iniziative promosse dal Co.Pr.E.S.C. di Re come da protocollo di intesa allegato in atti al prot. n. 26946 del 18/10/2006.
Nello specifico detto Protocollo prevede:

- attività coordinata e congiunta di sensibilizzazione (art 2) e promozione del servizio Civile (art. 3);
- attività di formazione coordinata e congiunta per gli OLP e referenti degli enti (art. 4);
- attività di formazione coordinata e congiunta a favore dei giovani del servizio civile (art. 5);

26) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

Le risorse tecniche già in dotazione dell'azienda che vengono messe a disposizione per la gestione del progetto sono:

- n. 2 posti lavoro attrezzati con PC
- n. 1 isola mobile di informazione (piccolo bancone con ruote frenabili e seduta)
- collegamenti in rete con tutti i servizi e unità operative
- disponibilità per l'accesso a intranet e internet
- programmi specifici per raccolta ed elaborazione dati
- cordless
- n. 1 sala riunioni

Le risorse aggiuntive da acquistare sono:

- n. 2 PC
- N 1 isola mobile di informazione (piccolo bancone con ruote frenabili e seduta)

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'esperienza di servizio civile compiuta dai volontari potrà comportare il riconoscimento dei benefici in sede di partecipazione ai concorsi pubblici presso la Regione Emilia Romagna e gli Enti Locali secondo le previsioni di cui agli art. 10 "Benefici e riconoscimenti" e 11 "Benefici e riconoscimenti da parte degli Enti Locali" della Legge Regionale 20/03, BUR n. 156 del 21-10-2003

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Assenti

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

Questa Azienda, in caso di selezioni pubbliche in area analoga al servizio prestato dal volontario, (cui l'interessato sia stato ammesso in quanto in possesso dei titoli di studio richiesti) riconoscerà allo stesso all'interno del curriculum le seguenti valutazioni:

- nel caso in cui il volontario abbia svolto il servizio civile già in possesso dei titoli richiesti dalla selezione pubblica la valutazione è pari a quella prevista per i servizi prestati presso le Aziende del Servizio Sanitario Nazionale all'interno dei titoli di carriera, rapportandolo alle ore settimanali lavorative
- nel caso in cui il volontario durante lo svolgimento del servizio civile non sia in possesso dei titoli richiesti dalla selezione pubblica la valutazione è pari al 50% di quella sopra descritta.

Tutta la formazione viene presentata per l'accreditamento alla Regione Emilia Romagna (Commissione per l'Educazione Continua in Medicina). I crediti ECM acquisiti attraverso il corso di formazione frequentato, previo superamento della prova di verifica finale prevista, verranno certificati sull'attestato finale che verrà consegnato ai volontari.

I volontari acquisiranno le seguenti competenze:

- Conoscenze inerenti i percorsi di miglioramento degli aspetti del comfort alberghiero, dell'accoglienza, dell'umanizzazione delle strutture sanitarie;
- Conoscenze di igiene e percorsi igienico-sanitari;
- Conoscenze inerenti la comunicazione efficace con l'utenza;
- Conoscenze in merito alla valutazione dei bisogni sociali della popolazione.
- L'applicazione dello strumento del PDCA;
- La metodologia delle indagini di soddisfazione;
- Conoscenza dei Requisiti di Certificazione europea (ISO) dei servizi alberghieri
- Conoscenze inerenti i presidi applicabili per garantire la sicurezza ambientale e degli operatori, conoscenze informatiche avanzate per la gestione della sicurezza ambientale (possibilità di frequentare corsi interni).

Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

Saranno messe a disposizione all'interno dell'Azienda le aule di formazione

31) Modalità di attuazione:

La formazione verrà effettuata in proprio, presso l'ente con formatore dell'ente

32) 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:

NO

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Lezioni frontali, lavori di gruppo, simulazione di casi, discussione di gruppo, brainstorming

34) Contenuti della formazione:

Ore	Titolo modulo	Obiettivo specifico	Contenuti	Metodologia
2	L'identità del gruppo di formazione	Illustrazione delle dinamiche di svolgimento del corso di formazione	Scopo del corso. Opportunità ad esso collegate. Discussione d'aula	Lezione frontale e brainstorming
3	Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica affinità e differenze tra le due realtà	Panoramica sulle norme che hanno regolato nel tempo l'istituto e delle modifiche intercorse.	<ul style="list-style-type: none"> Presentazione della legge n. 64/01 Presentazione degli elementi di continuità e discontinuità fra il vecchio servizio civile degli obiettori di coscienza e il nuovo servizio civile volontario con riferimento ai contenuti della legge n. 230/98 	Lezione frontale Discussione d'aula
2	Il dovere di difesa della Patria	Riferimento alla Costituzione italiana e normativa correlata	<ul style="list-style-type: none"> Illustrazione del concetto di difesa civile e difesa non armata 	Lezione frontale
3	La difesa civile non armata e nonviolenta	Approfondimento delle tematiche relative alla gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti, alla prevenzione della guerra, operazioni di polizia internazionale	<ul style="list-style-type: none"> Cenni storici di difesa popolare nonviolenta Presentazione di alcune forme attuali di difesa alternativa sul piano istituzionale 	Lezione frontale
2	La protezione civile	Illustrazione e definizione di alcuni elementi di protezione civile	<ul style="list-style-type: none"> Definizione del concetto di protezione civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente del territorio e delle popolazioni Illustrazione delle problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi e agli interventi di soccorso 	Lezione frontale

4	La solidarietà e le forme di cittadinanza	Approfondimento del concetto di solidarietà sociale e delle forme di cittadinanza attiva per trasmettere ai volontari il senso del servizio civile come anno di impegno e condivisione e solidarietà sociale	<ul style="list-style-type: none"> Definizione dei principi di solidarietà sociale, di libertà e uguaglianza, di cittadinanza e di promozione sociale Povertà e sottosviluppo a livello mondiale Ruolo dello stato e della società nella promozione umana e nella difesa dei diritti delle persone Competenze dello Stato, Regioni, Province e Comuni nei vari ambiti in cui opera il servizio civile Concetto di globalizzazione e multiculturalità 	Lezione frontale Discussione di gruppo
3	Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato	Far scoprire il significato, la funzione e il ruolo delle diverse istituzioni pubbliche, le relazioni tra queste e i cittadini, lo spazio dell'auto-organizzazione della società civile, come l'associazionismo e il volontariato	La varie forme di associazionismo nella normativa vigente.	Simulazione casi brainstorming lezione frontale Discussione d'aula
2	La normativa vigente e la Carta di impegno etico	Illustrazione delle norme previste dal legislatore in tema di servizio civile nazionale	<ul style="list-style-type: none"> Illustrazione dei contenuti della Carta d'impegno Etico Illustrazione dalla normativa sul servizio civile nazionale in tema di accreditamento, presentazione dei progetti e gestione dei volontari 	Lezione frontale
3	Diritti e Doveri del volontario del servizio civile	Illustrazione ed analisi dei contenuti della normativa e dei regolamenti correlati	<ul style="list-style-type: none"> Illustrazione del ruolo e della funzione del volontario Illustrazione della circolare sulla gestione, concernente la disciplina dei rapporti tra ente e volontari 	Lezione frontale brainstorming
3	Presentazione dell'Ente	Far conoscere gli aspetti fondamentali e peculiari dell'Azienda con riferimento al suo radicamento nel territorio, alle relazioni con gli altri soggetti attivi nel contesto reggiano, al suo ruolo "civile" nei confronti della comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> Presentazione del contesto ospedaliero con particolare riferimento alla storia, caratteristiche specifiche, modalità organizzative e operative dell'Azienda 	Lezione frontale
2	Il lavoro per progetti	Illustrazione del metodo della	<ul style="list-style-type: none"> Spiegazione delle diverse fasi della progettazione compresa 	Lezione frontale Lavori di gruppo

		progettazione	la fase della valutazione di esito, di efficacia ed efficienza del progetto e la valutazione della crescita umana dei volontari in servizio civile	
6	2 VERIFICHE: INTERMEDIA E FINALE	<ul style="list-style-type: none"> • verificare i punti d'arrivo • creare consapevolezza sul futuro 	Esperienze personali Effetti e frutti del servizio	Lavori di gruppo

35) Durata:

35 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) *Sede di realizzazione:*

Saranno messe a disposizione all'interno dell'Azienda le aule di formazione ubicate presso il nuovo ampliamento

37) *Modalità di attuazione:*

La formazione dei volontari viene effettuata in proprio presso l'ente con formatori dell'ente.

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

Gherardi Elisa,
Morani Lisetta,
Ferretti Anna Maria,
Ceccarelli Sonia,

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

I formatori sono da diversi anni responsabili aziendali di assistenza sanitaria ed alberghiera, didattica e comunicazione, informatica. Nello specifico:

- Rag. Ghepardi Elisa è Responsabile del processo distribuzione pasti e dell'informatizzazione del servizio Alberghiero, opera presso il servizio dal 1997 (vedi curriculum allegato)
- Capo sala Morani Lisetta è Responsabile del processo produzione pasti, del processo comfort ed è coordinatore HACCP, si occupa di accoglienza e conduce i gruppi di lavoro, opera presso il Servizio dal 1996 (vedi curriculum allegato)
- Dr.ssa Ferretti Anna Maria è Direttore del Servizio Logistico Alberghiero, già OLP per il progetto del Servizio civile avviato in data 2/10/06, opera presso il Servizio dal 1995 (vedi curriculum allegato)
- Dr.ssa Ceccarelli Sonia è Responsabile del processo sicurezza ambientale, opera presso il Servizio dal 2000 (vedi curriculum allegato)

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni frontali, lezioni in aula attrezzata per la parte informatica, lavori di gruppo, simulazione di casi per l'accoglienza, sedute di revisione periodica di progetto (in gruppo) e individuali (personalizzate, per curare la crescita delle competenze personali di ogni volontario, in rapporto all'attività svolta), affiancamento e addestramento sul campo supportati dalla costruzione di scheda di auto apprendimento che il volontario compila e discute negli incontri bimensili.

41) *Contenuti della formazione:*

I contenuti della formazione specifica sono:

- La Relazione operatore-utente nei servizi sanitari
- L'informatizzazione come risorsa di gestione delle informazioni
- Qualità dell'assistenza alberghiera e dell'accoglienza
- La certificazione di qualità e informazioni generali sulla normativa ISO di riferimento
- Il piano di progettazione
- Gestione orientata alla qualità e gestione per processi
- Definizione delle Interfacce e delle Responsabilità del Servizio Gestione Logistico Alberghiero: punti critici e punti di forza.
- I metodi di socializzazione dei contenuti indirizzati alla cittadinanza e di quelli ad uso interno della pubblica amministrazione

I volontari acquisiranno le seguenti competenze:

- Conoscenze inerenti i percorsi di miglioramento degli aspetti del comfort alberghiero, dell'accoglienza, dell'umanizzazione delle strutture sanitarie;
- Conoscenze di igiene e percorsi igienico-sanitari;
- Conoscenze inerenti la comunicazione efficace con l'utenza;
- Conoscenze in merito alla valutazione dei bisogni sociali della popolazione
- l'applicazione dello strumento del PDCA;
- la metodologia delle indagini di soddisfazione;

- Conoscenza dei Requisiti di Certificazione europea (ISO) dei servizi alberghieri
- Conoscenze inerenti i presidi applicabili per garantire la sicurezza ambientale e degli operatori,
- conoscenze informatiche avanzate per la gestione della sicurezza ambientale (possibilità di frequentare corsi interni).

42) Durata:

100 ore

Altri elementi della formazione

43) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

In conformità a quanto previsto dalla Circolare del 31/07/2006 dell'UNSC, questa Azienda predisporrà un registro generale della formazione con indicazione: del programma del Corso di formazione, registrazione delle firme di presenza dei volontari ai corsi con segnalazione degli assenti e delle motivazioni, nominativi di eventuali esperti, indicazioni delle tematiche trattate e delle metodologie utilizzate e dichiarazione comprovante l'effettivo svolgimento dei corsi di formazione specifica.

Si prevede inoltre come predisposto dalla Circolare sopra citata, la compilazione e trasmissione all'UNSC di un apposito questionario di valutazione della formazione generale svolta.

Il percorso di formazione generale dei volontari verrà monitorato attraverso una verifica intermedia e una finale per verificare i punti d'arrivo del progetto ed accertare le conoscenze acquisite e la crescita personale dei volontari.

Il percorso di formazione specifica dei volontari verrà monitorato attraverso la somministrazione di questionari di apprendimento e di gradimento, colloqui individuali con i volontari per la valutazione in progress a cadenza bimensile, e la compilazione di schede di auto apprendimento delle quali ogni volontario verrà dotato.

Data

30.10.06

Il Progettista

Il Responsabile legale dell'ente
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale