

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) *Classe di iscrizione all'albo:*

4

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

I facilitatori del comfort: nutrizione, accoglienza, 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:

Il nostro ospedale ha come bacino di riferimento territoriale principale quello della provincia di Reggio Emilia (486.961 residenti al 31/12/04), anche se una parte abbastanza rilevante degli utenti che si ricoverano proviene da fuori provincia (attualmente il 12,5% proviene da altre province dell'Emilia Romagna o da altre regioni italiane). Il numero dei posti letto è di 886 di cui 725 di degenza, 48 di lungodegenza e 113 di day hospital. Ogni anno vengono ricoverati e poi dimessi dai reparti di degenza ordinaria del S. Maria Nuova circa 32.000 persone mentre il numero dei dipendenti è 2.341.

L'idea di dare vita ad un percorso di promozione del comfort per i pazienti 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 del nostro ospedale.

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

Fa capo al servizio alberghiero anche la produzione dei pasti con personale interno dipendente dell'azienda, nonché il trasporto nelle unità operative di pasti per i degenti e la gestione della mensa del personale.

Si occupa inoltre di arredi per degenza e per uffici, della promozione e realizzazione del comfort

delle aree di soste, della sala di attesa e delle unità operative.

Indicatori settoriali specifici:

Nel 2003 il numero dei pasti elargiti è stato di 579.051, di cui 508.170 distribuiti ai degenti e 70.881 pasti mensa per i dipendenti. Nello stesso anno il numero di mq puliti è stato di 97.937, comprensivi di stanze di degenza, sale operatorie, ambulatori e studi, terapia intensiva e servizi comuni, mentre il numero di vani puliti è stato di 4.264.

Sono stati arredati 44.000 mq di locali con destinazione d'uso sanitaria. Il rifornimento di biancheria e vestiario ha riguardato gli 886 posti letto e i 4 blocchi operatori mentre il rifornimento di divise si riferisce oltre che ai dipendenti, anche ai tirocinanti.

Si effettuano e si elaborano circa 1500 interviste annue di gradimento e di valutazione dell'attività svolta. Il servizio si avvale di figure professionali esclusivamente dedicate all'attività alberghiera: infermieri, dietiste, 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.

Trattandosi di un servizio trasversale (che prende in considerazione i bisogni alberghieri di tutto l'ospedale), 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 capaci di stimolare negli utenti comportamenti più sani nel proprio ambiente di vita. Quindi una politica che promuove salute in campo alimentare e che tende a far avvicinare sempre di più le condizioni della permanenza in ospedale alle condizioni quotidiane. 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 10% dei ricoverati proviene da comunità extraeuropee) e l'obiettivo di recuperare modi di alimentarsi propri delle nostre tradizioni e di altre culture.
- **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 sia per garantire 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:** per tali processi si perseguono i seguenti obiettivi:
 - biancheria in quantità e qualità adeguata a garantire l'espletamento delle attività assistenziali nonché il comfort del posto letto;
 - vestiario in quantità e qualità adeguati a mantenere il cambio, il decoro ed il rispetto delle norme di sicurezza.

Lo Sviluppo del comfort si realizza sia con interventi che pongono costantemente l'accento su questo parametro che con progetti specifici realizzati gradualmente, prima in un piccolo settore poi estesi in base al bisogno e al gradimento.

Dall'osservazione e 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.

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 interni per tutti gli operatori e correlati con i nuovi progetti. Si organizzano inoltre, con cadenza circa semestrale e rivolti al personale di altri ospedali, corsi sulla "Qualità, efficacia e progettualità del servizio alberghiero" per poter confrontare le esperienze con altre realtà.

Sono inoltre 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.

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.

L'organizzazione delle attività, così come è indicato anche dalle norme ISO, si avvale della gestione per processi.

E' nell'ambito del processo di sviluppo e miglioramento del comfort che si colloca il progetto "I facilitatori del comfort: nutrizione, accoglienza e sicurezza."

Le iniziative di comfort che sono state realizzate in questi anni, con applicazione di progetti specifici, si riferiscono al miglioramento continuo del comfort nei settori alberghieri elencati, con il coinvolgimento diretto degli utenti, ma comprendono anche iniziative nell'ambito della logistica e dell'accoglienza. In quest'ultimo settore si evidenzia sempre più spesso la necessità di supportare chi accede alla struttura per un bisogno sanitario perché cartelli, informazioni scritte, uso di percorsi colorati ecc. non sono sempre adatte alla popolazione in difficoltà per vari motivi che vanno dalla capacità di orientarsi a quella di leggere (la persona preoccupata si affida volentieri all'informazione data direttamente)

7)

Obiettivi del progetto:

Con il progetto qui presentato si intende intervenire in settori nei quali il margine di miglioramento del comfort è ampio e il bisogno è ben evidenziato dall'osservazione e dal contesto. **Gli obiettivi di miglioramento del comfort, specifici del progetto, raggruppati per aree omogenee comprendono:**

- 1) **MIGLIORAMENTO DEL COMFORT NUTRIZIONALE** attraverso i seguenti interventi:
 - ✓ ricercare, sperimentare, valutare, preparazioni alimentari orientate alle tradizioni dei gruppi etnici presenti sul territorio della provincia, partendo da quelli più rappresentativi come accesso ospedaliero;
 - ✓ ricercare, sperimentare, valutare, preparazioni alimentari orientate al piatto unico per contribuire alla formarsi di una mentalità che riduce l'abitudine ad uso continuo di carne;
 - ✓ supportare i degenti durante la scelta (prenotazione) dei menù nuovi, di quelli etnici, dei piatti unici, dei piatti studiati per i problemi della popolazione anziana che è legata maggiormente alle tradizioni culinarie locali ma che esprime anche un bisogno legato all'inappetenza e alla difficoltà di masticazione;
 - ✓ accompagnare la presentazione dei piatti nuovi, diffondendo gli opuscoli nutrizionali costruiti durante la fase di sperimentazione;
 - ✓ raccogliere il gradimento dei pazienti ed eventuali suggerimenti anche attraverso il

questionario di soddisfazione.

2) MIGLIORAMENTO DEL 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. Possiamo così sintetizzare le attività connesse al sopraccitato obiettivo:

- ✓ accogliere gli utenti negli atri di accesso ai servizi e alle unità operative dell'ospedale creando delle "isole di informazione";
- ✓ accompagnare la persona nei percorsi sanitari più complessi, individuati con analisi del bisogno espresso;
- ✓ 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;
- ✓ elaborare dei supporti informativi ad hoc sulla base delle criticità riscontrate in modo da poter disporre di mezzi adeguati a soddisfare il bisogno informativo;
- ✓ coinvolgere nella predisposizione dei supporti le caposala, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la Direzione Medica di Presidio, gli utenti;
- ✓ illustrare alle persone presenti nell'ambiente i servizi alberghieri offerti, compreso quelli meno noti e le loro modalità di utilizzo (es. uso casseforti, dislocazione dei punti di ristoro, servizio di barbieri 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.

3) MIGLIORAMENTO DEL COMFORT E SICUREZZA DEGLI ACCESSI

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 in base al documento dei diritti di accesso elaborato;
- ✓ sperimentare in un ambito ridotto dell'azienda ed estendere l'intervento man mano si presenta la necessità.

Indicatori di risultato individuati:

- n° di piatti particolari (che hanno superato la fase di sperimentazione) consumati sul totale dei pasti erogati
- n° persone che hanno richiesto informazioni (rilievo a campione)
- classificazione per tipologia delle informazioni richieste
- n° aree sottoposte a controllo accessi
- n° soggetti autorizzati alle varie tipologie di accessi

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:*

Il Progetto "I facilitatori del comfort: nutrizione, accoglienza, sicurezza" coordinato dal Servizio gestione logistico alberghiero, vede la sua articolazione pratica nei settori menzionati della Ristorazione, 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, oltre ad operatori interni del Servizio gestione logistico alberghiero, anche operatori addetti all'assistenza, un esperto di comunicazione, un esperto di tradizioni culturali (mediatore culturale).

I volontari verranno selezionati in base alle loro abilità e predisposizioni personali in relazione e congruità agli obiettivi del progetto e saranno impiegati privilegiando suddette attitudini, capacità e inclinazioni personali. In particolare si prevede di utilizzare n. 2 volontari per il raggiungimento dell'obiettivo "miglioramento del comfort nutrizionale" e altri 2 volontari per il raggiungimento degli obiettivi "miglioramento del comfort dell'accoglienza" e "miglioramento del comfort e sicurezza degli accessi" esplicitati al punto 7.

Il ruolo dei volontari che operano *nella ristorazione* si esplica attraverso la loro partecipazione alla progettazione e realizzazione delle nuove linee nutrizionali, alla divulgazione di informazioni agli utenti e loro famigliari per usufruire del servizio di ristorazione, diffondendo le informative con il supporto di documenti informatici e cartacei, alla raccolta dei dati sul gradimento degli utenti, all'inserimento e all'elaborazione dei dati mediante tecnologie informatiche, alla stesura di report indirizzati anche all'utenza. **Ai volontari legati al raggiungimento dell'obiettivo "miglioramento del comfort nutrizionale" si richiede preferibilmente conoscenze nell'ambito alberghiero e nutrizionale.**

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 informativa percepita dal contatto con gli utenti. L'attività è già stata sperimentata ed è applicata tramite l'accoglienza diretta svolta in alcuni punti critici come pronto soccorso e centro prelievi, ed è estendibile, gradualmente, alle hall di accesso, ai gruppi di salita ascensori, alle zone dove sono in uso servizi automatici informatizzati, creando delle piccole isole informative.

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 ritenuti a rischio.

Il volontario ha la possibilità di comprendere la complessa organizzazione ospedaliera, entrare in contatto con operatori e pazienti e, mediante l'uso dell'informatica, acquisire conoscenze applicate alla vita quotidiana.

Ai volontari legati al raggiungimento dell'obiettivo "miglioramento del comfort dell'accoglienza e miglioramento del comfort inerente la sicurezza" si richiedono preferibilmente buone conoscenze informatiche e capacità nella gestione di banche dati informatiche.

Piano di attuazione del Progetto

Obiettivi specifici	Azioni	Risorse umane	Modalità di impiego dei volontari
Migliorare le possibilità di scelta del pasto inserendo piatti sperimentati e testati con la collaborazione di pazienti, piatti unici, piatti etnici.	<ul style="list-style-type: none"> Raccolta informazioni sulle preferenze, intervistando un campione di popolazione per ogni unità operativa di degenza Studio di nuovi piatti, tramite valutazione bromologica e nutrizionale Sperimentazione 	Referenti infermieristici, dietiste, caposala, esperto del settore qualità, operatori tecnici di cucina, mediatori culturali.	<p>Supportare gli operatori tecnici nella raccolta ed elaborazione delle informazioni con l'ausilio di programmi informatizzati specifici.</p> <p>Affiancare gli operatori addetti alla sperimentazione dei menù e nella preparazione dei piatti</p> <p>Istruire i pazienti sulle scelte dei piatti disponibili, mantenere il collegamento pazienti- servizio alberghiero attraverso il rapporto diretto, interviste strutturate, coinvolgimento dei pazienti e</p>

	<p>delle nuove soluzioni,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta dei dati, tramite schede strutturate per valutare il gradimento e valicare la sicurezza igienico sanitaria (tempi di lavorazione e tempi intercorsi tra preparazione e consumo) • Presenza nelle unità operative durante i pasti, per fornire informazioni e verificare direttamente le eventuali azioni correttive da intraprendere 		<p>delle associazioni di volontariato presenti nel contesto.</p>
<p>Implementare un sistema di accoglienza all'ingresso nella struttura basato sulla risposta immediata ai bisogni degli utenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • guidare l'utente nei percorsi logistici, accompagnandolo nel settore dove deve dirigersi • supporto agli utenti nell'utilizzo delle emittitrici 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 	<p>Personale addetto all'ufficio informazioni Personale del servizio alberghiero esperto di logistica Personale che redige i percorsi. Personale che già svolge attività di accoglienza in punti critici (es. centro prelievi) Personale esperto di informatica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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;

Migliorare sicurezza ambientale gestendo le modalità e le possibilità di accesso ai vari locali in relazione agli i strumenti disponibili e le esigenze operative di dipendenti e clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta dati sull'accesso ai locali, orari, figure prof.li interessate intervistando i responsabili delle U.O. individuate • Studio di fattibilità del controllo degli accessi mediante l'impiego delle potenzialità tecnologiche esistenti • Piano di azione per la sperimentazione su un nucleo individuato • Verifiche e progressive estensione alle aree maggiormente interessate 	Responsabile del progetto interno, Responsabili di U.O., responsabili servizi trasversali, operatori interessati Esperti informatica e referenti ditta fornitrice del sistema	<p>Supportare il responsabile nella raccolta dati e nel confronto con i responsabili interessati;</p> <p>Collaborare nella predisposizione dei diritti di accesso e nella loro applicazione costruendo un modello operativo;</p> <p>Applicare il modello alle realtà individuate;</p> <p>Diffondere informazioni agli interessati supportandoli nelle problematiche quotidiane;</p> <p>Collaborare ad individuare le modalità di aggiornamento del sistema;</p> <p>Aggiornare e verificare i risultati ottenuti.</p>
---	---	---	--

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:

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, possono prestare servizio nella giornata del Sabato.

18) *Strumenti e modalità di pubblicizzazione del progetto:*

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, informatico, alimentare. Si pubblicizzerà 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, il Coordinamento provinciale enti di servizio civile della provincia di Reggio Emilia.

Si prevede di utilizzare gli stessi volontari impegnati nel progetto in esame nella pubblicizzazione dei progetti di servizio civile futuri.

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

Si prevede di utilizzare il sistema approvato dal Direttore Generale del Servizio Civile con determinazione del 30 maggio 2002.

In vista degli obiettivi prefissati ed esplicitati al punto 7 verranno selezionati:

- n. 2 volontari per il raggiungimento dell'obiettivo "miglioramento del comfort nutrizionale". Ad essi verrà richiesto di possedere conoscenze preferibilmente in ambito alberghiero e nutrizionale;
- n. 2 volontari per il raggiungimento degli obiettivi "miglioramento del comfort degli accessi" e "miglioramento del comfort inerente la sicurezza". Ad essi verrà richiesto di possedere buone conoscenze informatiche.

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

SI

COLLOQUIO

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

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

L'OLP 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 del volontariato; nella stessa sede verranno discusse le schede di autoapprendimento delle quali ogni volontario verrà dotato e formato per la compilazione
- focus group con operatori del servizio alberghiero, dei gruppi di miglioramento e i volontari;
- colloquio finale di confronto sull'esperienza complessiva.

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, capacità di ascolto e relazione interpersonale, disponibilità al contatto con persone ospedalizzate, conoscenze informatiche di base.

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

Si prevede di utilizzare risorse finanziarie aggiuntive per far partecipare il volontario a visite documentative in altri ospedali e per l'espletamento delle attività relative ad accoglienza e sicurezza. L'ammontare delle spese sostenute per le visite documentative è di circa 300 euro, quello per l'acquisto di risorse tecniche e strumentali è di circa 1300 euro. Complessivamente le risorse finanziarie aggiuntive sono di circa 1600 euro.

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

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.1 cucina attrezzata con personale dedicato
- n.2 posti lavoro attrezzati con PC
- 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. 1 PC
- n. 1 licenza per l'utilizzo del programma informatico controllo accessi
- n.1 isola mobile di informazione (piccolo bancone con ruote frenabili e seduta)

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE

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:*

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

Tutta la formazione dell'Arcispedale S. Maria Nuova 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 nutrizionali, di educazione alimentare, di igiene e percorsi igienico-sanitari (haccp)
- Conoscenze inerenti la comunicazione con l'utenza
- la metodologia delle indagini di soddisfazione
- l'applicazione dello strumento del PDCA
- Conoscenze informatiche avanzate per la gestione della sicurezza ambientale
- Conoscenza dei Requisiti di Certificazione europea (ISO) dei servizi alberghieri

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 dei volontari viene effettuata in proprio presso l'ente con formatori 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, discussioni in aula con esercitazione pratiche mediante l'utilizzo di lavagne luminose e strumenti analoghi.

34) *Contenuti della formazione:*

Obiettivo principale della formazione generale è l'arricchimento del bagaglio di informazioni e di conoscenze di base del volontario quale momento di crescita personale e formativa sul piano della cultura e della solidarietà sociale.

In modo particolare la formazione generale di base, tenderà ad offrire al giovane volontario le informazioni necessarie nei seguenti campi:

- riferimenti alla specifica normativa in tema di Servizio Civile Nazionale ivi compresi i principi, gli ordinamenti e la storia dell'Obiezione di coscienza;
- l'organizzazione aziendale nell'ambito del SSN e regionale;
- principi normativi di carattere generale sui diritti / doveri costituzionali e altra normativa connessa;
- nozioni di base sulla Privacy, trasparenza e accesso ai documenti amministrativi volte a garantire un corretto utilizzo delle informazioni apprese dal volontario nello svolgimento dell'attività presso l'Azienda.

35) *Durata:*

30 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
- Capo sala Morani Lisetta è Responsabile del processo produzione pasti, del processo comfort ed è coordinatore HACCP.
- Dr.ssa Ferretti Anna Maria è Direttore del Servizio Logistico Alberghiero
- Dr.ssa Ceccarelli Sonia è Responsabile del processo sicurezza ambientale

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni frontali, lavori di gruppo, simulazione di casi, 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 autoapprendimento che il volontario compila e discute negli incontri bimensili, benchmarking con altre aziende ospedaliere attraverso la partecipazione a visite documentative

41) *Contenuti della formazione:*

La Relazione operatore-utente nei servizi sanitari
L'informatizzazione come risorsa di gestione delle informazioni
Qualità dell'assistenza alberghiera, del comfort e dell'accoglienza
Caratteristiche di un servizio di ristorazione e di un menù ospedaliero
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
Partecipazione a visite documentative

42) *Durata:*

80 ORE aumentare ore con le visite documentative

Altri elementi della formazione

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

E' prevista la verifica del percorso formativo dei volontari sulla base della valutazione periodica dell'apprendimento e della crescita individuale degli stessi attraverso relazioni descrittive dell'attività svolta, nonché la somministrazione di questionari di apprendimento e gradimento .

DATA

Il Progettista

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