

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO****TITOLO DEL PROGETTO:**

Teniamoci per mano 2020

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Assistenza - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo generale verso il volontario in servizio civile

L'esperienza di servizio civile persegue l'obiettivo generale di apprendimento e di acquisizione di conoscenze specifiche spendibili nel mercato del lavoro, concorrendo intrinsecamente, alla crescita di valori fondati sulla persona e sui bisogni degli individui, affermandosi quale elemento di stimolo e confronto per la ricerca di nuovi modelli relazionali nel rapporto tra i giovani, il mondo delle professioni ed i cittadini utenti dei servizi del Presidio Ospedaliero di Lanusei offrendo:

- Opportunità di conoscenza delle diverse realtà di bisogno di salute e di cittadinanza che accede al presidio ospedaliero di Lanusei;
- Possibilità di sperimentarsi direttamente, pur all'interno di contesti tutelati e protetti, nella relazione con persone in difficoltà;
- Strumenti ed elementi per una crescita umana e civile maggiormente orientata alla solidarietà;
- Occasioni di valorizzazione dell'esperienza compiuta per conseguenti scelte professionali attraverso l'individuazione delle capacità acquisite da parte delle realtà che già operano nel contesto di riferimento.

Obiettivi specifici verso il volontario in servizio civile

- conoscere l'organizzazione del Servizio Civile Universale e le leggi che lo regolamentano
- testimoniare attraverso l'attivazione del progetto i valori propri della Legge 64/2001 e Legge n. 40/2017
- conoscere l'organizzazione dei servizi sanitari offerti dal Presidio ospedaliero e dalla ATS-ASSL Lanusei di Lanusei in generale
- sviluppare competenze relazionali e organizzative, nonché la capacità di lavorare in rete ed in équipe
- acquisire nuove competenze professionali e di valorizzazione aumentando le proprie capacità e competenze relazionali ed educative
- sviluppare e valorizzare le proprie capacità di lavorare in gruppo
- riconoscere le funzioni delle norme sociali e sviluppare il proprio senso di responsabilità ed autonomia
- sperimentare e attestare un'esperienza in campo educativo ai fini dell'orientamento di future scelte formative e professionali
- promuovere nei volontari valori e principi rivolti alla solidarietà, alla generosità, allo scambio tra generazioni, all'accettazione della diversità
- garantire ai volontari una puntuale esperienza formativa e specifica del settore in modo da poter espletare al meglio le proprie attività.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il presente progetto "TENIAMOCI PER MANO 2020" prevede l'impiego dei volontari del Servizio Civile Universale presso il Presidio Ospedaliero Nostra Signora della Mercedes di Lanusei trova adeguata collocazione nel percorso di accoglienza del cliente/utente in quanto è un progetto che punta alla

valorizzazione del volontario come un “amico dell’ospedale”, “facilitatore” nell’accesso del cittadino ai servizi ed percorsi assistenziali.

Date le caratteristiche del progetto, il ruolo di volontario può rappresentare un supporto importante nella relazione azienda/utente.

I volontari che vengono impiegati in questo progetto deve svolgere attività intense a facilitare il percorso dell’utente, ottimizzando e implementando le modalità di accoglienza, supporto ed informazione, previste secondo le seguenti fasi:

⊖ 1° fase (di circa un mese): in cui i volontari vengono a conoscenza, attraverso la formazione generale e specifica, dell’ente e delle modalità di lavoro della pubblica amministrazione e, nello specifico, per ciascun ambito in cui dovrà operare, con particolare riferimento all’analisi delle attività svolte in ogni sede di progetto, alla conoscenza delle varie figure professionali, alla gestione del colloquio di prima accoglienza, nonché con conoscenza dei programmi informatici presenti in Azienda.

⊖ 2° fase (a partire dal secondo mese): i volontari vengono gradualmente inseriti e affiancati nelle specifiche mansioni che dovranno svolgere.

⊖ 3° fase (a partire dal terzo mese): i volontari svolgeranno, con autonomia, le mansioni conferite, in stretta collaborazione con gli operatori ATS-ASSL Lanusei preposti.

Le attività che i volontari andranno a svolgere sono:

1. Affiancamento dell’attività di front office.

Gli operatori del presidio che gestiscono il primo contatto dell’utente con la struttura, rispondendo alle richieste di orientamento e gestendo le informazioni relative alle procedure correnti verranno affiancati dai volontari del servizio civile nella gestione dei bisogni delle persone che necessitano di un trattamento personalizzato.

2. Accoglienza/ascolto.

I volontari sono disponibili, nei punti di accesso, per accogliere l’utenza che presenta criticità, anche su segnalazione del personale del presidio. Attiva un’accoglienza personalizzata e provvede, se necessario, all’accompagnamento dell’utente in difficoltà fino al completamento del percorso assistenziale. Prestano assistenza anche nelle sale d’attesa degli ambulatori e degli uffici a coloro che necessitano di supporto per situazioni di disagio o di fragilità, anche di natura fisica.

3. Supporto, accoglienza e accompagnamento dei pazienti e familiari.

La presenza dei volontari nelle unità operative di degenza, su segnalazione del personale del presidio, consentirà di dare il giusto valore alla relazione umana con i degenti e familiari, umanizzando l’assistenza.

4. Aggiornamento delle informazioni.

Supporto alle attività di front office per l’aggiornamento sistematico delle informazioni sulla modulistica e attività dei servizi (orari, procedure, logistica, cartellonistica, etc....).

5. Raccolta dei dati e monitoraggio.

I volontari verrà chiamato a rielaborare e rileggere la propria esperienza “restituendo” dati e rilevazioni raccolte nel periodo di permanenza, attraverso: la registrazione degli interventi su apposite schede; l’individuazione di criticità ricorrenti assieme all’OLP assegnato; il monitoraggio del progetto attraverso le riunioni mensili

Ad ogni volontario verrà assegnato un badge per rilevare la presenza e la partecipazione alle attività, oltre al cartellino di riconoscimento.

I volontari saranno collocati nei punti di maggior affluenza dei cittadini, quali l’ingresso principale, uffici di front office, sale d’attesa, unità operative di degenza e uffici amministrativi.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

N. 4 posti disponibili, senza vitto e senza alloggio, presso l’Ospedale Nostra Signora della Mercede di Lanusei.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

È previsto un orario settimanale di 25ore, su 5 giornate a settimana, con flessibilità oraria in virtù di particolari esigenze di servizio.

I volontari dovranno attenersi ai seguenti obblighi:

-Osservanza dell’orario e dei turni assegnati.

-Puntualità della consegna del riepilogo orario mensile entro il 5° giorno del mese successivo.

-Partecipazione alle giornate formative.

-Partecipazione agli incontri promossi dall’OLP in preparazione dei focus group.

-Ottemperanza alla vigente legislazione sul trattamento dati.

-Osservanza delle disposizioni e regolamenti aziendali.

-Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione delle attività.

-Indossare indumenti identificativi e il cartellino di riconoscimento durante il servizio.

-Evitare l’uso del cellulare personale durante l’orario di servizio.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Determinazione del Direttore Generale UNSC dell'11 giugno 2009, n. 173 (colloquio e valutazione del curriculum).

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Si richiede al volontario capacità relazionali, buona predisposizione ad affrontare le avversità con capacità di adattamento alle diverse situazioni da affrontare sia a livello pratico che emotivo, attitudine alle relazioni umane e ai rapporti interpersonali.

Non escludendo ad alcuno la possibilità di partecipare, l'Ente verificherà che candidati siano in possesso di titolo necessario:

- Diploma di istruzione superiore

Mentre costituiscono titoli preferenziali:

- Laurea o iscrizione in corso di laurea in materie umanistiche e/o sociali

- Conoscenza di almeno una lingua straniera

- Conoscenza in campo informatico e utilizzo del PC e dei principali programmi di gestione operativi, uso della posta elettronica e di internet

- Attitudine a rapporti interpersonali e con il pubblico

- Precedenti esperienze nei settori dell'assistenza e della disabilità

- Possesso della patente di guida

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:Capacità e competenze relazionali

Il progetto prevede che i volontari siano inseriti, per almeno il 60% dell'orario di servizio in un contesto lavorativo che prevede l'interazione con i cittadini/utenti e gli operatori sanitari, sociali, amministrativi, tecnici presenti nel presidio ospedaliero. Per tale motivo è necessario che i volontari sviluppino nel corso dell'espletamento del servizio capacità di comunicazione efficaci ed adeguate al lavorare in gruppo e sappiano instaurare relazioni professionali con i dipendenti del presidio ospedaliero e con i volontari operanti nel presidio ospedaliero e delle associazioni di pubblica utilità di accrescendo competenze nell'ambito del volontariato e della crescita dei valori di solidarietà.

Capacità e competenze organizzative

Attraverso gli incontri con l'OLP e i formatori specifici i volontari avranno modo di entrare in contatto con diverse realtà organizzative, conosceranno l'organizzazione dei servizi del Presidio Ospedaliero e della ATS-ASSL Lanusei e i servizi da essi erogati, e apprenderanno come gestire le relazioni con i cittadini e gli altri interlocutori del presidio. Svilupperanno competenze sull'organizzazione e gestione della attività amministrative di protocollazione, archiviazione, predisposizione atti, predisposizione opuscoli e altri materiali informativi.

Capacità e competenze professionali e/o tecniche

Conoscenza della normativa e dell'organizzazione del Servizio Civile Nazionale

Conoscenza del servizio civile nazionale

Conoscenza di base della normativa sulla privacy

Conoscenza di base della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

In relazione all'acquisizione di competenze e professionalità dei volontari, al termine del periodo di servizio, ad ogni volontario verranno consegnati:

L'attestato specifico, rilasciato a firma del Direttore dell'ASSL Lanusei, che riconosce competenze professionali acquisite nel corso del servizio, sarà rilasciato sulla base di specifiche Linee Guida del DGSCN di prossima emanazione.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La durata della formazione specifica è di 82 ore verrà erogata entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto. Sono previsti i seguenti moduli formativi:

La comunicazione: -Strategie comunicative e relazionali finalizzate ad una buona accoglienza dell'utenza;

-La qualità della relazione operatore /utente, operatore istituzione; -La comunicazione interpersonale ;

Il sistema organizzativo del Presidio ospedaliero

BLS

Il progetto Teniamoci per mano

Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Problematiche delle persone fragili, concetto di disabilità – aspetti psicologici – sociali – sanitari – tecnici

L'integrazione dei servizi - L'organizzazione del lavoro di rete

Lingua inglese

Attività pratica di conoscenza della struttura e sistemi informatici e informativi