



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

<b>TITOLO DEL PROGETTO:</b>	
<u>Agevoliamo il percorso</u>	
<b>SETTORE e Area di Intervento:</b>	
Settore Assistenza A15	
<b>OBIETTIVI DEL PROGETTO:</b>	

Con il progetto "agevoliamo il percorso" si intende sviluppare una cultura dell'accoglienza che semplifichi i percorsi all'interno dell'articolazione ospedaliera, orientando opportunamente il cittadino attraverso la presa in carico della domanda.

In particolare, il plusvalore fornito dal servizio civile sarà rivolto a:

- A. trasferire ai volontari competenze specifiche nel campo dell'orientamento ed accoglienza dell'utenza, nel campo dell'integrazione socio-sanitaria;
- B. garantire all'utenza, in particolar modo a quella svantaggiata, informazioni ed accoglienza sulle opportunità offerte dai progetti e dai servizi attivati;
- C. potenziare un servizio di utilità pubblica (quali il supporto alla deambulazione e il supporto agli operatori durante le fasi propedeutiche all'accesso dei pazienti alle prestazioni presso i reparti);
- D. realizzare un'esperienza gratificante per i volontari.

Il progetto "agevoliamo il percorso" costituisce un'occasione per i volontari in servizio civile di formazione sul campo, di sperimentazione di attività progettuali e di crescita individuale formativa, civica, sociale e professionale nel rispetto della vigente normativa.

I volontari si arricchiranno di competenze spendibili nel mondo del lavoro.

Il volontario avrà la possibilità di testare l'importanza dei seguenti parametri:

- <sup>x</sup> la comunicazione : l'opera costante di stimolo all'attivazione del cambiamento e del miglioramento dei processi in un'ottica di sempre maggiore soddisfazione del Cliente
- <sup>x</sup> il team work : avranno modo di approfondire e verificare gli aspetti psicologici ed organizzativi del lavoro di gruppo, per costruire squadre integrate e sinergiche;
- <sup>x</sup> la gestione del cliente interno: saranno offerti elementi di riflessione e strumenti utili per la comunicazione efficace all'interno degli ambienti di lavoro (es. ascolto attivo, comunicazione verbale e non verbale);
- <sup>x</sup> problem solving : potranno osservare e testare come migliorare l'approccio ai problemi, evitando di considerarli solo degli ostacoli ma vedendo anche l'opportunità di crescita tramite un'apertura mentale creativa.

Gli obiettivi specifici sono:

1. raggiungere almeno l'80% dell'utenza potenzialmente interessata con azioni di comunicazione e diffusione;

2. fornire un servizio di accompagnamento (anche con carrozzine dell'ente) alle persone più fragili (anziani, minori, disabili, stranieri).
3. supportare il personale sanitario nelle fasi sia dell'accoglienza dell'utenza all'interno della struttura sia di accesso dei pazienti alle prestazioni.

Misurazione degli obiettivi:

- attivazione servizio richiesta di accompagnamento interno per raggiungere i diversi reparti/ambulatori/servizi o il parcheggio esterno: registrazione su apposito modulo di ciascuna chiamata.
4. snellimento tempi di attesa

<b>CRITERI DI SELEZIONE:</b>
------------------------------

La procedura non si discosta dai criteri definiti dalla normativa nazionale e dalle indicazioni di Regione Lombardia. Saranno oggetto di valutazione ;

- Precedenti esperienze;
- Titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze;
- Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore di impiego ;
- Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto;
- Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto;
- Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio;
- Motivazione generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario;
- Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto;
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'assolvimento del servizio;
- Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato.

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di prima classe dal quale è stato acquisito il servizio): non previsto

<b>POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>
---

- Numero dei volontari da impiegare nel progetto	9
- Numero posti con vitto e alloggio	0
- Numero posti senza vitto e alloggio	0
- Numero posti solo con vitto	9

Sede di attuazione del progetto. Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

n.	Sede di attuazione e del progetto	Comune	Indirizzo	n.	Nominativi degli operatori locali di progetto	Nominativi dei responsabili locali di ente accreditato
1	ASST DI MONZA	MONZA	Via Pergolesi 33	3	Daniela Ponti	Non previsto
2	ASST	MONZA	Via	2	Antonio Borreca	Non previsto

	DI MONZA		Pergolesi 33			
3	ASST DI MONZA	MONZA	Via Pergolesi 33	3	Patrizia Lanfranco	Non previsto
4	ASST DI MONZA	DESIO	Via Foscolo	1	Auteri Jessica	Non previsto

### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:**

Per raggiungere gli obiettivi prefissati si stima che siano necessari n. 9 volontari.

Il ruolo dei volontari in servizio civile risulta fondamentale sia per quanto riguarda il supporto che essi offrono al personale e all'utenza, sia per quanto riguarda il livello valoriale dell'offerta elargita.

La loro collaborazione è richiesta in modo attivo per ogni fase del progetto:

- ideazione (collaborazione propositiva/confronto);
- programmazione;
- esecuzione (collaborazione operativa);

Le attività specifiche previste per i volontari nel periodo di servizio saranno le seguenti:

prendere parte alle riunioni di *équipe*;

- collaborare attivamente al monitoraggio giornaliero delle richieste di intervento;
- supportare/accompagnare utenti negli spostamenti (es. dal reparto al parcheggio; dal CUP alFambulatorio);
- partecipare alle riunioni con l'OLP;
- informare gli utenti sia sull'accesso aziendale sia sulle varie modalità di prenotazione che non comportano l'accesso fisico alla struttura (telefonica, tramite farmacie convenzionate);
- guidare gli automezzi di trasporto dell'Ente;
- favorire i flussi di comunicazione tra Ente e la comunità territoriale;
- presenziare alle iniziative promozionali;
- supportare gli operatori sanitari e agevolare l'accesso dei pazienti /utenti ai servizi ospedalieri

I volontari saranno impiegati nelle attività previste dal progetto in turnazioni giornaliere e suddivisi in turni di 6 ore per 5 giorni a settimana.

L'orario è concordato con l'OLP ed è modulabile in maniera flessibile all'interno del normale orario d'ufficio compatibilmente alla pianificazione delle varie attività. La fascia oraria che dovrà essere coperta dai volontari sarà perciò modulata coprendo il servizio dalle ore 8.00 alle ore 18.00

### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Saranno titoli preferenziali:

Conoscenza dei principali applicativi Windows Office;

Attitudine al lavoro sociale;

Conoscenza di base di una o più lingue straniere;

Possesso patente B;

Corsi di psicologia, scienze della comunicazione o equiparati

<b>SERVIZI OFFERTI (eventuali):</b>
– Numero posti con vitto e alloggio 0
– Numero posti solo con vitto 9
<b>CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:</b> Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1.400 Sono esclusi i giorni di permesso. Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5
<b><i>Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:</i></b> Flessibilità oraria; Disponibilità a missioni sul territorio con automezzo aziendale; Rispetto della riservatezza e del segreto d'ufficio; Rispetto del codice del comportamento uniforme ai dipendenti della Pubblica Amministrazione e del D.L.vo 165/2001; indossare un abbigliamento consono indossare il cartellino di riconoscimento durante gli orari di servizio
<b>CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:</b> <b><i>Eventuali crediti formativi riconosciuti:</i></b> Si, a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella compilazione della documentazione richiesta dall'Ateneo <b><i>Eventuali tirocini riconosciuti :</i></b> Si, a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella <u>compilazione della documentazione richiesta dall'Ateneo</u> <b><i>Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:</i></b> L'ASST può certificare lo svolgimento del Servizio civile con indicazione delle attività svolte in campo socio-educativo, delle conoscenze acquisite e delle metodologie adottate, eventuali pubblicazioni, attestati corsi di formazione svolti durante il servizio civile, oltre alla formazione specifica per i volontari prevista dal progetto.
<b>FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:</b> La formazione specifica sarà erogata durante l'intero percorso di servizio civile, verrà programmata per fasi di apprendimento e accompagnerà il percorso di inserimento ed avvio del volontario. Temi affrontati: Presentazione dei servizi in cui verranno inseriti i volontari; La relazione interpersonale con la persona che si rivolge all'Ospedale : il concetto di accoglienza e la risposta ai bisogni; La centralità dell'utente nel servizio sanitario; corso antincendio e sicurezza sul lavoro; norme sulla privacy; norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro; le attività per la gestione del servizio (modalità di front-office; tecniche di risposta all'utente)

formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.

Durata: 72 ore