



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: Ti accolgo e Ti accompagno 2016

SETTORE e Area di Intervento:

ASSISTENZA:

02 – Minori

03 – Giovani

04 – Immigrati, profughi

06 – Disabili

07 – Minoranze

12 – Disagio sociale

15 – Salute

OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'utente è al centro del progetto di salute e deve essere considerato non solo con i suoi bisogni e attese, ma anche con le sue potenzialità e le sue risorse. I pazienti provenienti da paesi esteri devono sentirsi accolti secondo i principi di equità e eguaglianza. L'efficacia del sistema salute deve essere strettamente correlato alla qualità delle relazioni umane che si stabiliscono tra il paziente (straniero e non) e i professionisti sanitari. La struttura sanitaria che accoglie una utenza differenziata deve saper ascoltare i linguaggi diversi, poterli interpretare e poi comunicare adeguatamente e appropriatamente. Linguaggio inteso come idioma, ma anche come espressione fisica e culturale più ampia

La finalità del progetto: favorire l'accoglienza e migliorare l'orientamento all'interno della struttura ospedaliera dell'utente straniero con il superamento di barriere linguistiche culturali

Obiettivo Generale: migliorare l'accoglienza di cittadini non italiani che accedono alle diverse unità operative, sanitarie e non, della Azienda attraverso la comunicazione linguistico/culturale con utenti di lingua e cultura diverse da quella Italiana (ascolto, informazioni, orientamento e accompagnamento)

Obiettivi specifici versus utenti:

1. Fornire informazioni corrette ai cittadini stranieri che accedono alle strutture ospedaliere sulle prestazioni erogate;
2. Fornire informazioni corrette ai cittadini stranieri sulle modalità di fruizione e sull'unità operativa di ricovero e/o ambulatoriale;
3. Guidare i pazienti nei percorsi interaziendali e contribuire alla diffusione della carta dei servizi;

Obiettivi specifici versus i volontari del servizio civile:

1. Fornire informazioni e trasmettere know how sull'organizzazione del sistema ospedale, i professionisti che vi operano, le procedure ed i processi che determinano il risultato finale;
2. Fornire informazioni sulle modalità di ricovero e di cura dei malati.

3. Acquisire competenze nella gestione delle relazioni pubbliche, nello sviluppo della capacità d'ascolto e relazionale;
4. Acquisire competenze relativamente alle problematiche proprie di etnie diverse ed alle persone svantaggiate e/o disabili, stimolandone la sensibilità e avvicinandoli ad una visione sociale che li avvii ad essere cittadini attivi nel proprio contesto di vita e di relazioni.

Obiettivi Specifici versus operatori sanitari

1. Contribuire allo sviluppo del concetto di “umanizzazione dell’ospedale”; Favorire la socializzazione dei giovani volontari del servizio civile prevedendo specifici momenti di collaborazione e di incontro con il personale sanitario (infermieri, medici, psicologi ecc.) consentendo inoltre l’esperienza di gruppi di lavoro multidisciplinare.
2. Favorire l’attività di mediazione linguistico/culturale anche i familiari che accompagnano i pazienti o che si recano in ospedale per rendere visita a un proprio congiunto.
3. Collaborare con le associazioni di volontariato e i mediatori culturali già presenti in azienda, per fornire agli operatori sanitari e sociali conoscenze e informazioni sui diversi “codici culturali” e i diversi “stili di vita”;
4. Supportare l’azione di verifica sul grado di soddisfazione percepito dagli utenti con una particolare attenzione ai temi della qualità dell’informazione, della gamma di servizi offerti;

INDICATORI E FONTI DI VERIFICA

1. Fornire informazioni corrette ai cittadini stranieri che accedono alle strutture ospedaliere sulle prestazioni erogate;
 - n° contatti utenti stranieri/STP
2. Fornire informazioni corrette ai cittadini stranieri sulle modalità di fruizione e sull’unità operativa di ricovero e/o ambulatoriale;
 - n° utenti oggetto di intervento da parte dei volontari
 - segnalazioni di richiesta di presa in carico
 - schede di rilevazione della presa in carico
3. Guidare i pazienti nei percorsi interaziendali e contribuire alla diffusione della carta dei servizi;
 - n° utenti accompagnati dalle UU.OO. di ricovero ai servizi diagnostici
 - n° materiale informativo strutturato ad uso degli utenti - report delle attività svolte
4. Fornire informazioni e trasmettere know how sull’organizzazione del sistema ospedale, i professionisti che vi operano, le procedure ed i processi che determinano il risultato finale;
 - n° incontri con volontari servizio civile
 - report attività
5. Fornire informazioni sulle modalità di ricovero e di cura dei malati.
 - n° incontri con volontari servizio civile -report attività
6. Acquisire competenze nella gestione delle relazioni pubbliche, nello sviluppo della capacità d'ascolto e relazionale;
 - questionari pre/post formazione;
7. Acquisire competenze relativamente alle problematiche proprie di etnie diverse ed alle persone svantaggiate e/o disabili, stimolandone la sensibilità e avvicinandoli ad una visione sociale che li avvii ad essere cittadini attivi nel proprio contesto di vita e di relazioni.
 - n° volontari servizio civile che partecipano a gruppo di ascolto;

8. Contribuire allo sviluppo del concetto di “umanizzazione dell’ospedale”;

- report questionari sulla customer satisfaction;

- n° interventi di mediazione linguistica per i pazienti stranieri;

9. Favorire la socializzazione dei giovani volontari del servizio civile prevedendo specifici momenti di collaborazione e di incontro con il personale sanitario (infermieri, medici, psicologi ecc.) consentendo inoltre l’esperienza di gruppi di lavoro multidisciplinare.

- n° di incontri con personale sanitario

- n° gruppi di lavoro multidisciplinare

- report attività di collaborazione

10. Favorire l’attività di mediazione linguistico/culturale anche i familiari che accompagnano i pazienti o che si recano in ospedale per rendere visita a un proprio congiunto.

- n° interventi di mediazione linguistica per familiari di pazienti stranieri

11. Collaborare con le associazioni di volontariato e i mediatori culturali già presenti in azienda, per fornire agli operatori sanitari e sociali conoscenze e informazioni sui diversi “codici culturali” e i diversi “stili di vita”;

- n° incontri con mediatori culturali

- report attività

12. Supportare l’azione di verifica sul grado di soddisfazione percepito dagli utenti con una particolare attenzione ai temi della qualità dell’informazione, della gamma di servizi offerti;

- n° di utenti che accedono alla struttura

- n° di questionari somministrati agli utenti che accedono alla struttura

- report attività.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Le attività specifiche possono essere distinte in due macro aree di intervento, all’interno delle quali il gruppo di VSC svolgerà un ruolo fondamentale per la facilitazione della comunicazione tra utente e struttura, nonché per la rilevazione di dati necessari alla struttura ospedaliera per la revisione dei propri processi per la pianificazione di interventi migliorativi del servizio offerto.

Il ruolo dei VSC nei confronti degli attori del processo di accesso alle prestazioni sanitarie può, in sintesi, essere così identificato:

a Volontari e utenti: obiettivo principale sarà il supporto linguistico e l’accompagnamento degli utenti stranieri;

b Volontari e struttura ospitante: il nucleo di volontari un gruppo di lavoro, integrato con psichiatri, sociologi, medici, infermieri al fine di produrre brochure esplicative in almeno due lingue diverse dall’italiano con l’obiettivo di migliorare il materiale informativo per gli utenti stranieri.

1° fase (1°-2° mese)

I volontari saranno impegnati in un periodo di formazione generale e specifica in cui conosceranno:

- i servizi a favore di persone provenienti da paesi stranieri promossi dalle strutture ospedaliere; la/le associazioni per la mediazione linguistico-culturale

- gli strumenti (servizio comunicazione, sito internet, ecc.) che avranno a disposizione e contemporaneamente i referenti Aziendali ed in particolare gli operatori di front-office

- le tecniche di comunicazione finalizzate alla relazione di aiuto

2° fase (3°-5° mese)

- Promozione e attivazione dello sportello d'informazione dotato delle necessarie attrezzature (rete telefonica, computer, ecc.)
- Predisposizione di schede di accoglienza dell'utenza contenenti dati anagrafici, servizi richiesti, servizi offerti, impegni assunti
- Creazione e sviluppo del lavoro di rete tra i referenti dell'Azienda coinvolti nel progetto al fine di migliorare la comunicazione e la collaborazione

3° fase (6°-12° mese)

- Prosecuzione dell'attività di sportello nelle sedi individuate dal Progetto e accompagnamento degli utenti nel percorso assistenziale
- Diffusione del materiale informativo e partecipazione a campagne di educazione alla salute presso le comunità di migranti
- Pubblicizzazione dei risultati del progetto e lavoro di concertazione per il miglioramento del lavoro sociale degli operatori
- Verifica delle attività svolte tramite strumenti di valutazione, report e questionari.

Nello specifico i VSC, per il raggiungimento degli obiettivi principali e secondari del progetto, svolgeranno le seguenti attività:

- 1.Accoglienza dei pazienti all'ingresso della struttura ospedaliera con conseguente orientamento e informazioni per orientarsi all'interno della struttura Aziendale;
- 2.Accoglienza dei pazienti all'ingresso dei reparti di degenza/ambulatori/servizi diagnostici con il personale sanitario dedito all'assistenza;
- 3.Somministrazione dei questionari per la rilevazione della Customer Satisfaction;
- 4.Valutare la necessità di presa in carico dell'utente da parte dei mediatori culturali;
- 5.Identificare le modalità utilizzate dai preposti per il trasferimento di informazioni generali agli utenti;
- 6.Collaborare alla strutturazione di materiale informativo per l'utenza;
- 7.Collaborare nell'accompagnamento dei pazienti all'interno della struttura;
- 8.Guidare gli utenti nella relazione con gli uffici amministrativi;
- 9.Accompagnare gli utenti in condizioni di disagio nei percorsi interaziendali;
- 10.Svolgere attività di conforto per gli utenti senza familiari o caregiver;
- 11.Riunioni con gli operatori di reparto;

Il VSC sarà il facilitatore dei processi linguistico comunicativi tra l'utente e la struttura al fine di agevolare l'utente nel processo di accesso e fruizione della struttura aziendale.

CRITERI DI SELEZIONE

Il sistema di selezione ricalca in buona misura quello proposto dall' UNSC, definito e approvato con determinazione del Direttore Generale del 30 maggio 2002, con minimi correttivi, integrazioni e specificazioni.

In particolare la valutazione verterà sull'analisi del curriculum, dei titoli ed esperienze aggiuntive e su di un colloquio tendente ad accertare le capacità relazionali del candidato, le sue conoscenze, competenze e attitudini coerenti con le problematiche dell'area di utilizzazione.

I criteri di valutazione saranno resi noti ai candidati mediante il bando relativo al presente progetto nonché tramite il sito dell'Azienda Ospedaliera dei Colli www.ospedaliideicolli.it.

Al momento della selezione e all'atto del riconoscimento del candidato, verrà consegnata la griglia di valutazione in modo da ribadirne i criteri (valido per il punto 19 della griglia di valutazione dei progetti).

Durante il colloquio con il candidato, il selettore utilizzerà le seguenti griglie opportunamente redatte in base alle esigenze del progetto.

Il punteggio che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartiti:

- A. valutazione curriculum vitae: **max 30 punti**
- B. titoli/precedenti esperienze/altre conoscenze: **max 20 punti**
- C. titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze: **max 60 punti**

Sarà pertanto utilizzata la seguente griglia:

A. VALUTAZIONE CURRICULM VITAE

PRECEDENTI ESPERIENZE	COEFFICIENTI
Precedenti esperienze c/o enti che realizzano il progetto	Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)
Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto	Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)
Precedenti esperienze in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto	Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)
Precedenti esperienze in settori analoghi c/o enti che realizzano il progetto	Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese sup. o uguale a 15 giorni)

TOTALE PUNTI A) _____

MAX 30

B. TITOLI/ESPERIENZE AGGIUNTIVE/ALTRE CONOSCENZE

TITOLI DI STUDIO	PUNTI MAX
Laurea attinente al progetto	8
Laurea non attinente al progetto	7
Diploma attinente al progetto	6
Diploma non attinente al progetto	5
Frequenza scuola media superiore	4*

*1 punto per ogni anno concluso

TITOLI PROFESSIONALI	PUNTI MAX
Attinente al progetto	4
Non attinente al progetto	2
Non terminato	1

ESPERIENZE AGGIUNTIVE	PUNTI MAX
Esperienze aggiuntive a quelle valutate	4
Altre conoscenze	4

TOTALE PUNTI B) _____

MAX 20

C. VALUTAZIONE COLLOQUIO INTERVISTA

1. AUTOPRESENTAZIONE – PRESENZA E PRIMO APPROCCIO

a. Atteggiamento

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

b. Capacità espressive e proprietà di linguaggio

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

c. Equilibrio emotivo e socializzazione

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

d. Capacità di analisi delle situazioni

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

2. MOTIVAZIONE

a. Rispetto al lavoro

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

b. Rispetto al settore

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

3. TRATTI DI PERSONALITA' EMERSI DAL COLLOQUIO

a. Autostima

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

b. Determinazione

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

c. Autonomia

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

d. Adattabilità al ruolo

Insufficiente 2	Sufficiente 4	Buono 5	Ottimo 6
-----------------	---------------	---------	----------

TOTALE PUNTI C)

MAX 60

PUNTEGGIO TOTALE	A + B + C
------------------	-----------

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

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo 30

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

I VSC sono tenuti a rispettare quanto definito con deliberazione n. 280/2011 in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;

I VSC sono tenuti a rispettare quanto definito con deliberazione 1012/2013 in materia di Privacy - Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003;

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

Nella selezione dei volontari sarà considerato indispensabile il Diploma di laurea magistrale, inoltre si valuteranno:

- Curriculum studiorum coerente con gli obiettivi del progetto;

Conoscenza della lingua Inglese e/o Francese;

- Conoscenza di altre lingue straniere;
- Pregresse esperienze nell'ambito del terzo settore con particolare riferimento alle attività sociali;
- Capacità di relazione ed attitudine al lavoro di equipe da valutare anche attraverso il ricorso a role-playing;
- Conoscenza dei principali sistemi informatici;
- Percorsi formativi in materie sociale;
- Propensione alla comunicazione ed alle relazioni interpersonali.

Inoltre, sarà indispensabile che i VSC, che prenderanno parte a questo progetto, siano in possesso di specifiche qualità, quali:

1. predisposizione al lavoro di gruppo;
2. spigliate capacità relazionali;
3. attitudine al problem solving;
4. comunicazione efficace;
5. capacità di gestire le proprie emozioni;
6. capacità di gestire lo stress;
7. empatia;

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 6
 Numero posti con vitto e alloggio: 0
 Numero posti senza vitto e alloggio: 6
 Numero posti con solo vitto: 0

Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Ospedale Monaldi	Napoli	Via Leonardo Bianchi	119286	2						
2	Ospedale Cotugno	Napoli	Via Quagliariello, 54	119293	2						
3	Ospedale CTO	Napoli	Via Colli Aminei	119322	2						

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- 1) Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO
- 2) Eventuali tirocini riconosciuti : NO

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

Al termine del progetto i volontari acquisiranno le seguenti competenze che saranno certificate con il rilascio di un attestato da parte dei responsabili dell'Azienda proponente:

- Competenze relazionali con disabili e ammalati;
- Capacità di relazione con altri professionisti del processo assistenziale ed educativo;
- Capacità di analisi dei bisogni degli utenti e delle criticità di sistema;
- Utilizzo di strumenti informatici e software di base;
- Strutturazione di strumenti informativi con l'ausilio di software specifici;
- Conoscenza della normativa nazionale e regionale sui servizi alla persona;

- *Capacità di organizzare il lavoro, lavorare in squadra e gestione dei tempi di lavoro.*

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Modulo 1

1.La Sanità: () – ore modulo 07

1. Principi guida del SSN
1. Assetto normativo
2. Organigramma aziendale
3. Orientamento alla allocazione dei servizi aziendali
4. Risorse a disposizione

Modulo 2 – ore modulo 10

2. Comunicazione: ()

1. Elementi di base nella comunicazione
2. La relazione d'aiuto
3. L'ascolto attivo

Modulo 3 – ore modulo 10

3. Aspetto psicologico e pedagogico: ()

1. Meccanismi di reazione psicologica alla malattia e al disagio
2. Alleanza terapeutica
3. Gestione dei conflitti

Modulo 4 – ore modulo 3

4.Legislazione: ()

1. La Carta dei Servizi sanitari
2. L'accoglienza
3. L'URP
4. L. 675/96

Modulo 5 - ore modulo 5

5. Assistenza: ()

1. Percorsi assistenziali
2. Dlgs 626/94 e segg.

Modulo 7 – ore modulo 3

7. Misura grado di soddisfazione utenti: ()

1. La qualità percepita/partecipata
2. Customer satisfaction
3. Audit

Modulo 8 – ore modulo 5

8. Capacità Informatiche: ()

- Sistemi informatici e software di base;

- Elementi di base per l'utilizzo di software per elaborazioni statistiche.

Modulo 9 – ore modulo 07

9. Formazione Ed Informazione Sui Rischi Connessi All'impiego Dei Volontari In Progetti Di Servizio Civile ()

Obiettivi

I volontari verranno istruiti sul rischio generico comune a tutte le attività previste nel progetto, sui rischi connessi a luoghi di lavoro dove viene svolta l'attività, al corretto uso delle attrezzature e dei video terminali, alla gestione delle emergenze, alle misure di prevenzione degli infortuni, all'eventuale utilizzo di dispositivi di protezione individuale.

Contenuti

- Legge 123/2007 misure in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- D. Lgs. 81/2008;
- Documento informativo sui rischi per le imprese appaltatrici, i prestatori d'opera e di lavoro somministrato operanti presso le sedi dell'Azienda

Durata:

La durata della formazione specifica sarà di 50 ore.
La formazione specifica, ivi compreso il modulo relativo alla formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile, sarà erogata entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto.