



Provincia religiosa di San Pietro dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio
FATEBENEFRAELLI



Ospedale Buccheri La Ferla – Via Messina Marine 197, 90123 Palermo

PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE: SIAMO QUI CON VOI

“ALLEGATO 6”

“SIAMO QUI CON VOI”

TITOLO DEL PROGETTO

Siamo qui con voi

SETTORE E AREA DI INTERVENTO

Settore: Assistenza e **Area di Intervento:** A 15 – Salute

OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'obiettivo generale è quello di umanizzare l'assistenza ospedaliera nell'area dell'accoglienza per i cittadini che accedono alla struttura ospedaliera. Si vuole migliorare l'accessibilità alle prestazioni di assistenza ospedaliera incidendo positivamente, attraverso la ridefinizione del processo di accoglienza della struttura ospedaliera, sugli aspetti legati all'umanizzazione delle cure ed alla risposta ai bisogni di comunicazione/ accompagnamento/orientamento dell'utenza. Ciò incide positivamente sugli aspetti legati alla capacità di attenzione e di risposta alle esigenze dell'utente nel rispetto delle sue caratteristiche individuali e sociali, migliorando la qualità della relazione con il personale ospedaliero a partire da come questa viene percepita dall'utente stesso e suoi accompagnatori.

Il progetto si propone di prevenire quello che provano oggi tanti pazienti che giungono in ospedale, ovvero un senso di disagio e di smarrimento, soprattutto se il paziente è anziano o più “fragile”.

Si vuole attivare un servizio in grado, non solo di fornire informazioni corrette e comprensibili, ma anche di supportare e accompagnare nel percorso il cittadino in difficoltà evitando così disagi e spostamenti e snellendo le procedure burocratiche.

Il significato del concetto di accoglienza in ospedale è mutato radicalmente negli ultimi decenni. Oggi, l'accoglienza comprende anche il servizio informazioni, l'orientamento e l'accompagnamento dei cittadini per la fruizione dei servizi e sovente, in una costante interrelazione fornitore cliente, il concetto di accoglienza travalica i limiti temporali e strutturali. L'obiettivo del progetto “Siamo qui con voi” è anche quello di offrire ascolto, solidarietà e comprensione per alleviare l'impatto e l'ansia, specie nelle sale d'attesa dell'Ospedale e nel poliambulatorio. L'utente può, con un migliore stato d'animo, affrontare l'imminenza di essere sottoposto a prestazioni sanitarie. Il progetto si propone di prevenire quello che provano oggi tanti pazienti che giungono in ospedale, ovvero un senso di disagio e di smarrimento, soprattutto se il paziente è anziano o più “fragile”.

Si vuole attivare un servizio in grado, non solo di fornire informazioni corrette e comprensibili, ma anche di supportare e accompagnare nel percorso il cittadino in difficoltà evitando così disagi e spostamenti e snellendo le procedure burocratiche.

Il settore di intervento nel quale si realizza il progetto interessa l'ambito dell'umanizzazione dell'assistenza offrendo un moderno e “giovane” sistema di accoglienza, di orientamento e anche di compagnia degli assistiti, con particolare riferimento ai pazienti e ai loro familiari che usufruiscono delle prestazioni ospedaliere, sia in regime di ricovero, che ambulatoriale comunque ospedalizzati o che si trovano a utilizzare i servizi ambulatoriali. La realizzazione del progetto contribuirà anche alla facilitazione dei percorsi e all'accesso alle prestazioni e ai servizi, alla riduzione dei tempi di permanenza del paziente in Ospedale, alla personalizzazione dell'assistenza.

L'obiettivo generale del progetto è quello di umanizzare l'assistenza ospedaliera nell'area dell'accoglienza per i cittadini che accedono alla struttura ospedaliera.

La finalità del progetto è quella di favorire lo sviluppo di attività innovative e di sostegno all'assistenza sanitaria ospedaliera in alcune aree di particolare interesse per gli assistiti: migliorando l'informazione e l'accoglienza degli utenti e dei loro familiari; offrendo loro la possibilità di occupare alcuni momenti del soggiorno in ospedale in un contesto ludico ricreativo e di socializzazione.

L'Ospedale Buccheri La Ferla con la partecipazione al Servizio Civile, intende inserire nella sua organizzazione e nel territorio nel quale opera una "risorsa" rappresentata dal giovane "Volontario" che in affiancamento sinergico, coordinato ed integrato alle figure istituzionalmente e professionalmente preposte all'assolvimento di specifici compiti assume il prioritario ruolo di "figura che si prende cura di chi si prende cura", per tutti insieme riuscire a "curare con cura", al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti alla collettività.

Inoltre, con la realizzazione del progetto ci si propone di aumentare il livello di soddisfazione degli utenti e di contribuire a creare un dialogo tra cittadini e servizi sanitari.

ATTIVITA' DI IMPIEGO DEI VOLONTARI

Il ruolo previsto per i Volontari nell'ambito del progetto realizzato dall'Ospedale Buccheri La Ferla, è assimilabile alla figura professionale dell'operatore di front office di cui le finalità nel contesto lavorativo sono: saper ascoltare, saper comunicare, sapere creare un rapporto empatico, sapere orientare, sapere informare, saper organizzare, saper gestire un reclamo, creare un'equipe di lavoro.

I Volontari impiegati nel progetto di Servizio Civile "Siamo qui con voi", svolgeranno le seguenti attività rivolte ai pazienti (sia ricoverati che ambulatoriali) e alle loro famiglie, ai disagiati e bisognosi sul territorio: Accoglienza, informazione, accompagnamento e compagnia

Accoglienza

- Accogliere gli utenti che accedono alla struttura
- Facilitare l'orientamento nelle strutture ospedaliere
- Aiutare le persone con maggior difficoltà ad orientarsi all'interno dell'ospedale, rispetto alle procedure da svolgere ed ai luoghi da raggiungere
- Consentire agli utenti di usufruire degli ausili (carrozze, ascensori, ecc..) che la struttura offre alle persone con difficoltà motorie.

2. Accompagnamento

- Accompagnare le persone che non sono in grado di muoversi da sole (anziani, immigrati, ecc)
- Accompagneranno gli utenti impediti nella deambulazione che non necessitano di interventi da parte del personale sanitario

3. Informazione

- Forniranno informazioni relativamente all'ubicazione dei Servizi o Unità Operative,
- Modalità di erogazione delle prestazioni (orari degli ambulatori, ticket, orario ritiro referti, ecc)
- Modalità di richiesta certificazioni (attestazione di nascita, copia cartella clinica, ritiro referti di pronto soccorso, certificati necroscopici, ecc....)
- Distribuiranno modulistica e materiale informativo, eventualmente aiutando concretamente l'utente a compilare la modulistica o in altre difficoltà concrete riferibili all'iter burocratico
- Forniranno aiuto nelle prenotazioni ambulatoriali presso il CUP e regoleranno i turni di attesa nelle sale di attesa

4. Compagnia

- Intrattenere le persone ricoverate in ospedale, bisognose di compagnia e di svago durante l'attesa.

I Volontari saranno anche da sostegno al personale dell'Ospedale nell'accoglienza, nell'informazione e orientamento rivolto agli stranieri, rispettosi della cultura del paese di provenienza. Si attiveranno immediatamente per contattare la figura del mediatore culturale presente nella struttura ospedaliera o il Servizio Sociale. In attesa dell'arrivo delle figure preposte per aiutare l'immigrato, il Giovane Volontario farà compagnia al paziente.

CRITERI DI SELEZIONE

La selezione dei Volontari di Servizio Civile verrà svolta direttamente dall'Ente. Verrà effettuata una selezione per titoli e colloquio, rispondente a criteri di correttezza, chiarezza, trasparenza, imparzialità e pubblicità.

I candidati che vorranno partecipare al nostro progetto di Servizio Civile presenteranno domanda di partecipazione compilando il modello e gli appositi allegati forniti nel bando. In seguito sarà l'Ente a comunicare con giusto anticipo sul sito dell'Ospedale il calendario dettagliato con date, luoghi, orari e argomenti oggetto del colloquio per gli incontri di selezione.

I candidati esclusi dalla selezione saranno tempestivamente avvertiti a mezzo posta elettronica o (in mancanza) posta ordinaria.

Modalità e strumenti di selezione per candidati

- **1° FASE: VALUTAZIONE DEI TITOLI**
- **2° FASE: COLLOQUIO DI SELEZIONE E MOTIVAZIONALE**

1° FASE: VALUTAZIONE DEI TITOLI

I titoli saranno valutati se allegati, anche in fotocopia al modello di domanda, o dichiarati nel curriculum vitae sotto forma di autocertificazione. Pertanto, il curriculum vitae che è addizionale agli allegati 2 e 3 dell'UNSC verrà valutato solo se firmato e riporti in calce la seguente dicitura: *“Il/la sottoscritto/a è a conoscenza che, ai sensi del DPR 445/2000, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Ai sensi del D.Lvo 196/2003, autorizza espressamente il trattamento dei dati personali”*.

I soli candidati idonei selezionati da avviare al servizio dovranno produrre, su richiesta dell'Ospedale Buccheri La Ferla Fatebenefratelli, idonea documentazione relativa ai titoli dichiarati prima dell'approvazione definitiva della graduatoria da parte dell'UNSC. Si precisa inoltre che tutte le esperienze dichiarate dovranno essere documentate con l'indicazione anche della durata; in mancanza di tale indicazione verrà attribuito il periodo minimo di valutazione pari a 1 mese.

Il punteggio per la valutazione dei titoli sarà massimo 36

Valutazione titoli di studio ed esperienze maturate	Punteggio Max 36 punti
TITOLO DI STUDIO (si valuta solo il titolo di studio superiore), fino a un max 12 punti	
Laurea specialistica o vecchio ordinamento, attinente (es. Laurea scienze umanistiche, professioni sanitarie tutte, ecc..)	12 punti
Laurea specialistica o vecchio ordinamento, non attinente	11 punti
Laurea triennale attinente	11 punti
Laurea triennale non attinente	10 punti
Diploma di scuola superiore attinente (es. liceo classico, liceo socio psicopedagogico, liceo scientifico, liceo linguistico, liceo socioassistenziale, liceo turistico, ecc...)	10 punti
Diploma di scuola non attinente	9 punti
TITOLI PROFESSIONALI (saranno valutati tutti i titoli documentati e/o allegati alla domanda e/o dichiarati nel curriculum nei termini su specificati) fino a max 4 punti così ripartiti:	
Corsi di specializzazione/post qualifica/professionali e II laurea attinenti	4 punti
Corsi di specializzazione/post qualifica/professionali e II laurea non attinenti	2 punti
Corso professionale oltre 900 ore attinente	3 punti
Corso professionale oltre 900 ore non attinente	1,5 punti
Corso professionale da 601 a 900 ore attinente	2 punti
Corso professionale da 601 a 900 ore non attinente	1 punto
Corso professionale da 201 a 600 ore attinente	1,50 punti
Corso professionale da 201 a 600 ore non attinente	0,75 punti

Corso professionale da 37 a 200 ore attinente	1 punto
Corso professionale da 37 a 200 ore non attinente	0,55 punti
Corso professionale da 1 a 36 ore attinente	0,50 punti
Corso professionale da 1 a 36 ore non attinente	0,25 punti
Corso professionale non terminato attinente (almeno 36 ore effettuate)	0,50 punto
Corso professionale non terminato non attinente (almeno 36 ore effettuate)	0,25 punti
PRECEDENTI ESPERIENZE (saranno valutate le esperienze di lavoro o volontariato svolte precedentemente o in corso) fino a max 12 punti così ripartiti	
Esperienze nello stesso settore maturate presso l'Ospedale Buccheri La Ferla, max 12 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 1,00 = 12). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al periodo massimo valutabile	12 punti
Precedenti esperienze maturate nello stesso settore del progetto presso Enti diversi, max 9 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,75). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al periodo massimo valutabile	9 punti
Precedenti esperienze maturate presso l'Ospedale Buccheri La Ferla in un settore diverso da quello del progetto: max 6 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,50 = 6). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al periodo massimo valutabile	6 punti
Precedenti esperienze maturate presso Enti diversi in settori analoghi a quello del progetto, max 3 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi X il coefficiente pari a 0,25 = 3). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al periodo massimo valutabile	3 punti
ESPERIENZE AGGIUNTIVE non valutate in precedenza: fino a max 4 punti. Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate precedentemente (es. animatore villaggi turistici, attività di assistenza, scout, commessa, esperienza lavorativa anche volontaria, ecc...)	
Esperienze aggiuntive, max 4 punti (periodo massimo valutabile 12 mesi X il coefficiente pari a 0,33 per mese)	4 punti
ALTRE CONOSCENZE: si tratta di conoscenze certificate e non valutate precedentemente nelle seguenti categorie. Fino a max 4 punti (si possono cumulare più conoscenze fino a raggiungere il punteggio massimo)	
Corsi, seminari e convegni	0,50 punti
Abilità sportive	0,50 punti
Abilità artistiche	0,50 punti
Abilità informatiche	0,50 punti
Abilità musicali	0,50 punti
Abilità varie	0,50 punti

2° FASE: COLLOQUIO DI SELEZIONE E MOTIVAZIONALE

Il colloquio mira a una conoscenza più approfondita del candidato e delle sue motivazioni.

Per favorire l'accesso e al progetto di Servizio Civile e l'integrazione nel gruppo da parte di giovani con disabilità compatibili con il progetto, giovani con minori opportunità, migranti di seconda generazione cittadini italiani verranno adottati i seguenti criteri di valutazione:

COLLOQUIO	Punteggio Max 80 punti
Approfondimento delle motivazioni che inducono alla	Giudizio:

partecipazione al SCN	0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Approfondimento conoscenze/informazioni possedute dal candidato in merito al Servizio Civile, al progetto cui intende organizzare, alla Struttura Ospedaliera. Conoscenze del candidato rispetto agli obiettivi da raggiungere sia direttamente per l'utenza che per i Volontari	Giudizio: 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Esperienze precedenti nel settore di riferimento del progetto e non solo professionali	Giudizio: 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Ricostruzione percorso delle esperienze del Candidato	Giudizio: 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Rilevazione delle doti umane e delle competenze emozionali/relazionali attivate/attivabili dal candidato	Giudizio: 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (flessibilità oraria...)	Giudizio: 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Altri elementi di valutazione specifiche su argomenti di cultura generale, e su alcuni contenuti specifici del progetto: la comunicazione interpersonale, il front – office, l'approccio ai soggetti deboli, ecc..	Giudizio: 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Eventuali caratteristiche che descrivono il giovane come soggetto con minori opportunità (per esempio: disagi familiari, economici, portatore di handicap, migranti di seconda generazione in possesso della cittadinanza italiana, ecc...) specifiche e coerenti rispetto alla tipologia progettuale	Giudizio: 0, 10

I criteri di valutazione della scheda colloquio sono stati formulati attribuendo il massimo valore alla motivazione e alla predisposizione del candidato. L'esperienza del Servizio Civile, infatti, deve essere per il giovane un'opportunità di crescita soprattutto umana e relazionale oltre che professionale. Saranno valutate le conoscenze in merito agli obiettivi e alle attività da svolgere, e le competenze e conoscenze che il candidato ha in suo possesso e potrà spendere all'interno dello stesso progetto.

Verrà agevolato altresì l'**accesso ai disabili, ai giovani con minori opportunità e ai migranti di seconda generazione in possesso della cittadinanza italiana**, per cui è stata prevista una voce di valutazione che, nel caso del progetto specifico, considererà coloro che vivono in condizioni di minori opportunità socio-culturali, o presentano handicap che sono compatibili con le attività previste dal progetto. Questo ITEM non sarà valutabile in termini quantitativi quindi se presente avrà valore 10 se assente avrà valore 0.

La scheda colloquio sarà costituita da 8 ITEMS, da 1 a 7 potrà essere dato un punteggio da 1 a 10, al numero 8 sarà dato 0 oppure 10.

Si ritiene superato il colloquio di selezione e motivazionale con un punteggio minimo di 36 punti.

Il punteggio al colloquio sarà massimo di 80 punti

PUNTEGGIO FINALE

La sommatoria finale del punteggio (min. 36 max 116) sarà quindi così determinata:

- 1. Valutazione del Curriculum e delle esperienze. Fino a 36 punti.**
- 2. Valutazione del Colloquio. Da 36 a 80 punti.**

Punteggio finale = Somma: 1+ 2 (min. 36 – max 116) sul quale si redigerà la graduatoria. A parità di punteggio si darà precedenza a coloro che si trovano in situazioni di minori opportunità. In caso di ulteriore parità verrà dato spazio al candidato più giovane.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari

30 ore settimanali, con impiego anche pomeridiano

Giorni di servizio a settimana dei volontari

5 giorni

Obblighi di servizio

Il volontario deve essere disponibile a:

- rispettare la privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio;

- assicurare una flessibilità oraria;
- riservatezza
- diligenza
- partecipare ad incontri e riunioni concordati con l'Ente;
- impiego in orari pomeridiani;
- obbligo di timbratura del badge o firma del foglio presenze;
- impegno di una presenza responsabile e puntuale;
- obbligo di indossare una divisa prevista;
- obbligo di indossare un cartellino di riconoscimento;
- rispetto degli orari concordati;
- rispettare e collaborare con eventuali altri impiegati o operatori presenti nella sede di realizzazione del progetto.

Requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto

Per partecipare al progetto è necessario il seguente requisito:

- Diploma di scuola media superiore

SEDI DI SVOLGIMENTO E POSTI DISPONIBILI:

Contesto e sede di realizzazione del progetto

Il contesto entro il quale il progetto si realizza è l'Ospedale Buccheri La Ferla Fatebenefratelli, che si trova a Palermo in via Messina Marine, 197. L'Ospedale appartiene all'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio. I Religiosi che fanno parte di questo Ordine hanno come finalità specifica l'assistenza intesa nella sua più ampia estensione: ospedali, case geriatriche, ospizi, istituti per handicappati, cliniche psichiatriche etc. Oggi sono più di 200 le strutture che i Fatebenefratelli gestiscono in tutto il mondo offrendo ovunque la testimonianza di carità lasciata in eredità dal fondatore e vivendo il suo carisma ospedaliero nelle varie situazioni e contingenze socio – assistenziali che i diversi contesti sanitari offrono. Ispirandosi al carisma dell'ospitalità proprio dell'Ordine Religioso, l'Ospedale Buccheri La Ferla si pone al servizio dei malati impegnandosi ad offrire loro un'adeguata ed efficiente assistenza medica ed un soggiorno sereno e ricco di rapporti umani. Il suo personale, umanamente e professionalmente qualificato, è impegnato a realizzare un modello assistenziale globale, sintesi di rigore scientifico e umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato senza discriminazioni di fede, razza, cultura o militanza politica. L'erogazione dell'assistenza sanitaria degli Ospedali dei Fatebenefratelli è in linea con le direttive dell'OMS, che definisce la "salute" non l'assenza di malattia, piuttosto il benessere fisico, psichico e sociale che secondo i pedagogisti e gli psicologi è dato, principalmente, dalle buone relazioni tra gli individui e dall'assenza di disagio.

Numero di Volontari da impiegare

Il numero di volontari assegnati al progetto è di 14 unità.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'UNSC, nell'ottica di valorizzare l'anno impegnato per attività di servizio civile e di fornire ai giovani strumenti utili per l'inserimento nel mondo del lavoro, ha promosso presso il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR) il riconoscimento del servizio civile prestato. Il MIUR ha emanato a tal fine una Circolare relativa alla proposta fornendo gli strumenti necessari a Enti, Istituti ed Università interessati (si allega copia della circolare).

Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca con propria circolare del 9 luglio 2004, prot. N. 2626 (si allega copia della circolare) invitava le Università degli Studi presenti nel territorio nazionale, (*in attuazione del comma 3 dell'art. 10 della Legge 6 marzo 2001 n. 64*) ad adottare provvedimenti in ordine al riconoscimento di crediti formativi universitari a coloro che svolgono Servizio Civile (*art. 10 comma 1 del D.M. 509/99*).

Con propria **delibera del 18 Aprile 2005, il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Palermo**, ha autorizzato il riconoscimento di crediti formativi universitari a coloro che svolgono il Servizio Civile (si allega copia della delibera).

Nella delibera si prevede il riconoscimento dei crediti formativi.

Eventuali tirocini riconosciuti

Università degli Studi di Palermo – Delibera Senato Accademico del 16 Ottobre 2006

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

Le competenze utili alla crescita professionale dei volontari acquisibili con la partecipazione alla realizzazione del progetto, utili nel loro percorso di inserimento nel mercato del lavoro spendibili ai fini del curriculum vitae sono:

- Capacità di gestione dei processi comunicativi e di ascolto;
- Capacità di organizzazione e realizzazione di attività di sportello e front office
- Capacità di lavorare in gruppo
- Capacità di analisi delle situazioni e di *problem solving*
- Capacità di programmazione delle attività
- Capacità di assumersi responsabilità
- Capacità di conduzione e gestione delle attività di assistenza, di affiancamento e di supporto;
- Capacità di ascolto, empatia e sostegno morale;
- Capacità di approccio con persone più fragili, con l'immigrato, con gli anziani
- Tecniche di socializzazione
- Conoscenza della legislazione sulla privacy e sul trattamento dei dati personali
- Affrontare un colloquio motivazionale
- Affrontare una presentazione

Le competenze da utilizzare ai fini del curriculum vitae saranno certificate e riconosciute a conclusione del progetto da un Ente terzo

Inoltre, l'Ospedale Buccheri La Ferla rilascerà alla fine del Servizio Civile, un **Attestato** sulle competenze acquisite dal Volontario durante lo svolgimento del servizio.

CONTENUTI DELLA FORMAZIONE

Premesso che la formazione specifica è finalizzata a:

1. Incrementare la conoscenza del contesto in cui il Volontario viene inserito;
2. Offrire sostegno nella fase di inserimento del Volontario;
3. Ampliare la formazione del giovane e renderla applicabile al contesto in cui il progetto viene realizzato;
4. Stimolare la capacità di assunzione di responsabilità di fronte a problematiche specifiche;
5. Accrescere nel volontario la capacità di confronto e scambio con l'altro.

I formatori, durante la formazione oltre ad essere supportati dagli OLP; saranno affiancati da altri dipendenti dell'Ente che come i primi, sono esperti nell'ambito delle relazioni interpersonali, della comunicazione, dell'assetto organizzativo – gestionale dell'Azienda e di Servizio Civile.

Formazione specifica

PRIMO MODULO: L'accoglienza del paziente bisognoso

- Umanizzazione e disumanizzazione negli Ospedali
- L'Umanizzazione per gli ospedali dei Fatebenefratelli
- San Giovanni di Dio il Fondatore dell'Ospedale Moderno
- Come accogliere il paziente bisognoso

SECONDO MODULO: La sanità e il cittadino. La tutela della privacy

- La conoscenza del territorio
- La sanità e il cittadino
- Il Sistema Sanitario Regionale
- Nozioni principali sul trattamento dei dati, privacy
- Diritti e doveri del paziente
- La Direzione Amministrativa e Sanitaria. Gli Uffici e i Servizi

TERZO MODULO: Il progetto "Siamo qui con voi".

- Progetto di Servizio Civile: "Siamo qui con voi"
- Norme comportamentali del Volontario di Servizio Civile

- La testimonianza e l'Esperienza dei Volontari che hanno partecipato al progetto regionale di Servizio Civile: "Accogliere con un Sorriso" e "Sono qui con te"

QUARTO MODULO: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

- Informativa sui rischi legati all'attività pratica svolta dal volontario
- Le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività del volontario
- Analisi delle possibili interferenze con le altre attività nell'ambito dell'Ospedale
- Informazioni sui rischi specifici in ambienti diversi dall'Ospedale in cui il volontario potrà operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate
- Informazione sulla riduzione dei rischi da interferenze tra l'attività svolta dal volontario e le altre attività che si svolgono in contemporanea in Ospedale

QUINTO MODULO: La comunicazione efficace

- Definizione di Comunicazione
- Le funzioni della Comunicazione
- L'ascolto attivo
- Il feedback
- La Comunicazione efficace
- Le distorsioni comunicative
- La Comunicazione non Verbale

SESTO MODULO: Il flusso delle informazioni in Ospedale

- L'organizzazione della Comunicazione in Ospedale
- Il flusso delle informazioni in Ospedale
- Tecniche di marketing dell'informazione
- Etica della Comunicazione
- Produrre un articolo
- Nozioni di giornalismo

SETTIMO MODULO: La relazione d'aiuto

- La qualità della relazione
- Gli stili relazionali
- I fattori necessari ed indispensabili per la costruzione di una relazione positiva
- Variabili sociali, culturali e antropologici
- L'integrazione della persona
- L'io ed il Noi
- La relazione di aiuto

OTTAVO MODULO: L'accoglienza in Ospedale

- L'Accoglienza in Ospedale
- Il Cittadino e l'URP
- Come e quando rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- La normativa di riferimento
- La carta dei servizi
- La gestione del conflitto con il paziente

NONO MODULO: Il volontariato e la diversità come valore

- L'AVULSS e il Volontariato
- La Donazione degli Organi
- L'accoglienza dell'immigrato
- La diversità come valore
- La cura e il sostegno nelle relazioni familiari

DECIMO MODULO: Norme igienico- sanitarie

- La Carta Europea dei diritti del malato
- Norme igienico – sanitarie di base per i Volontari
- Cosa è l'emergenza sanitaria

- Come comportarsi in casi di emergenza sanitaria
- Quali presidi adoperare
- Ospedali Promotori di Salute
- Stili corretti di vita
- Ospedale Senza Fumo
- L'alimentazione equilibrata

UNDICESIMO MODULO: L'organizzazione Ospedaliera (ambulatori, CUP, UTIR)

- Gli ambulatori, organizzazione, modalità di accesso
Il Centro Unico Prenotazione e la sua organizzazione
- L'UTIR: Cosa è la Rianimazione, organizzazione, regole di reparto, modalità di accesso delle parenti

DODICESIMO MODULO: L'organizzazione ospedaliera (pronto soccorso, cardiologia, ostetricia, ginecologia, sala parto, pediatria, neonatologia, UTIN)

- L'Unità Operativa di Pronto Soccorso: il Triage
- La Cardiologia e l'UTIC: cosa è l'UTIC, organizzazione, regole di reparto
- L'Ostetricia, la Ginecologia e la Sala Parto : organizzazione, regole di reparto
- La Pediatria, la Neonatologia e l'UTIN: cosa è l'UTIN, organizzazione, regole di reparto

TREDICESIMO MODULO: L'organizzazione ospedaliera (radiologia, laboratorio analisi, anatomia patologica)

- La Radiologia, il Laboratorio Analisi e l'Anatomia Patologica: organizzazione dei servizi, accesso agli stessi
- Tecniche di mobilitazione della persona con difficoltà: come utilizzare i presidi (sedia a rotelle), stampella, ecc...

QUATTORDICESIMO MODULO: L'organizzazione ospedaliera (Chirurgia, urologia, chirurgia plastica, ortopedia, fisioterapia e sala operatoria)

- La Chirurgia, l'Urologia e la Chirurgia Plastica
- L'Ortopedia, la Fisioterapia e la Sala Operatoria
- Il Bilancio di Esperienza: le abilità che acquisirà il Volontario
- Avvio in Servizio

Per la formazione verrà adoperata: didattica frontale, didattica interattiva e attiva, brainstorming, simulazioni *role playing*. Verranno effettuate anche esercitazioni pratiche con manichini e presidi, lavori di gruppo con produzione elaborati

Durata Formazione Specifica

Il progetto prevede un percorso di formazione specifica di 70 ore.

La formazione specifica verrà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.