



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

voce 4

A PORTE APERTE

I sentieri dell'accoglienza per i bambini e per gli adolescenti con problemi neuropsichiatrici: un aiuto per loro e un sostegno alla famiglia nei percorsi di recupero.

SETTORE e Area di Intervento:

voce 5

A – ASSISTENZA – CODICE 15 – SALUTE

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

voce 7

Gli **obiettivi** che si intendono perseguire sono:

- aumentare del 50% il tempo di presenza dell'operatore nei punti di accoglienza che *senza l'apporto del volontario* è quantificabile in circa 15 ore settimanali;
- migliorare l'accoglienza e l'intrattenimento dei minori in sala di attesa.
- accogliere e accompagnare le famiglie di migranti all'accesso al servizio e alla fruizione delle prestazioni offerte
- regolare i turni in sala d'attesa nel rispetto delle vigenti normative in tema di tutela della privacy
- prestare aiuto nella semplificazione e soluzione di problemi concreti che non necessitino di assistenza specifica da parte del personale UONPIA
- valutare la customer satisfaction degli utenti

Per raggiungere gli obiettivi sopra descritti i volontari dovranno svolgere le **SEGUENTI ATTIVITÀ**:

OBIETTIVO/DESCRIZIONE E ATTIVITA'	NUMERO ORE GIORNALIERE	ATTIVITA' SVOLTA IN MANIERA CONTINUATIVA (anche senza volontari)	LIVELLO DI AUTONOMIA DEL VOLONTARIO
Attività di front desk per fornire informazioni, accogliere e indirizzare le famiglie dei bambini che afferiscono alla UONPIA	2 (mattina)	NO	TOTALE dopo un primo periodo in affiancamento.
Instaurare relazioni di aiuto con i bambini e con le loro famiglie prestando particolare attenzione ai	1 (mattina e/o pomeriggio)	NO	In AFFIANCAMENTO (su specifiche indicazioni del personale dedicato)

migranti con difficoltà linguistiche e culturali, attivando quando necessario il servizio di mediazione culturale			
Collaborare con gli altri operatori nelle attività di organizzazione e supporto alle attività terapeutiche	3 (mattina e/o pomeriggio)	NO	TOTALE
Organizzazione distribuzione e raccolta questionari customer satisfaction	1 o 2 ore alla settimana	NO	In AFFIANCAMENTO (su specifiche indicazioni del personale dedicato)

CRITERI DI SELEZIONE:

voce 18/19

18. CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

La commissione ha a disposizione **60 punti** da assegnare in base ai seguenti criteri:

CURRICULUM VITAE: fino a 15 punti

(vengono valutati: il titolo di studio, le eventuali esperienze lavorative, gli stage, la partecipazione a corsi di formazione attinenti al progetto, particolari abilità in possesso dell'aspirante volontario).

COLLOQUIO: Il colloquio viene effettuato su una griglia di domande uguale per tutti i candidati e viene prestata particolare attenzione alla **conoscenza e comprensione** del progetto (**la rilevanza sociale, il significato dell'attività di volontariato al suo interno, le relazioni che si possono instaurare tra volontario/personale/pazienti/familiari..., le aspettative del volontario...**), ai significati del servizio civile e alle informazioni che il volontario ha raccolto sull'azienda.

Il colloquio verte quindi sulle seguenti tematiche:

- Il progetto, i suoi contenuti e il contesto aziendale (si verifica che il volontario abbia compreso il contenuto del progetto e che abbia chiaro il contesto aziendale di riferimento) fino a un max di 25 punti
- Il ruolo del volontario nel progetto (si verifica che il volontario abbia compreso ciò che il progetto prevede come attività specifica del volontario) fino a un max di 15 punti
- La normativa nazionale e regionale in materia di servizio civile fino a un max di 5 punti

L'esito della selezione è espresso in **sessantesimi** e vengono formate le graduatorie. Vengono esclusi i candidati che non superano il punteggio minimo di 36/60.

Il dettaglio dei punteggi e le relative motivazioni sono raccolti in un format appositamente predisposto che viene compilato in tutte le sue parti e conservato nel fascicolo personale del volontario. Vengono conservati e archiviati anche i format degli aspiranti volontari NON selezionati.

(A questo proposito si sottolinea che si è fatto ampiamente uso delle indicazioni per la selezione implementate da Regione Lombardia)

L'azienda ha inoltre formalizzato con determina dirigenziale la **composizione della commissione giudicatrice** della quale fanno parte:

il direttore delle risorse umane (o suo delegato), il responsabile del servizio al quale afferirà il volontario (accompagnato dall'OLP), il responsabile aziendale per il servizio volontario civile, un segretario verbalizzante.

19. 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

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

voci da 9 a 12

voce 16

9. **Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 3**10. **Numero posti con vitto e alloggio: 0**11. **Numero posti senza vitto e alloggio: 3**12. **Numero posti con solo vitto: 0**

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune (indicare la sede del presidio)	Indirizzo	Codice identificativo sede	Num. volontari per sede
1	ASST-Bergamo EST	GAZZANIGA	VIA A. MANZONI, 30	43317	1
2		TRESCORE B.	VIA G.MAZZINI, 13	43318	1
3		PIARIO	VIA GROPPINO	27170	1

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

voce 8.3

DESCRIZIONE ATTIVITA'	NUMERO ORE GIORNALIERE	ATTIVITA' SVOLTA IN MANIERA CONTINUATIVA (anche senza volontari)	LIVELLO DI AUTONOMIA DEL VOLONTARIO
Attività di front desk per fornire informazioni, accogliere e indirizzare le famiglie dei bambini che afferiscono alla UONPIA	2 (mattina)	NO	TOTALE dopo un primo periodo in affiancamento.
Instaurare relazioni di aiuto con i bambini e le loro famiglie prestando particolare attenzione ai migranti con difficoltà linguistiche e culturali, attivando quando necessario il servizio di mediazione culturale	1 (mattina e/o pomeriggio)	NO	In AFFIANCAMENTO (su specifiche indicazioni del personale dedicato)
Collaborare con gli altri operatori nelle attività di organizzazione e supporto alle attività terapeutiche	3 (mattina e/o pomeriggio)	NO	TOTALE
Organizzazione distribuzione e raccolta questionari customer satisfaction	1 o 2 ore alla settimana	NO	In AFFIANCAMENTO (su specifiche indicazioni del personale dedicato)

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

voce 22

Preferibilmente:

- conoscenza di una lingua straniera (**importante per l'accoglienza dell'utenza straniera**)
- possesso di patente di guida per eventuali spostamenti all'interno dell'azienda e/o per accompagnamento dei pazienti.

- buona conoscenza del pacchetto office

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

voce 10

voce 12

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

voce 13

voce 14

voce 15

**13. Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:
1400**

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

15. Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Ai volontari vengono richiesti:

- Flessibilità oraria e disponibilità a spostamenti all'interno dell'azienda ospedaliera per necessità legate al progetto (in particolare al volontario assegnato alla sede di Piario potrà essere richiesto di prestare servizio saltuariamente sul territorio circostante per esigenze legate al progetto)
- L'osservanza del segreto d'ufficio e il rispetto della privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio
- L'esibizione del badge di riconoscimento e, se richiesto, utilizzo della divisa

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

voce 26

voce 27

voce 28

26 Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università di Bergamo ha stipulato un apposito accordo per riconoscere ai giovani che effettueranno il SVCN presso questa Azienda fino a 10 crediti formativi, se l'attività svolta risulta pertinente (a giudizio insindacabile del tutor universitario) con il piano di studi dello studente/volontario.

27. Eventuali tirocini riconosciuti :

I tirocini vengono riconosciuti sulla base di apposite convenzioni dai seguenti istituti:

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BERGAMO

L'Università di Bergamo con apposita comunicazione ha riconosciuto il tirocinio effettuato nell'ambito del SVCN presso l'AZIENDA come valido ai fini dell'attribuzione di crediti formativi (se pertinente al percorso di studi scelto dal giovane) e, in casi specifici definiti su progetto concordato tra il tutor universitario e l'OLP aziendale, anche sostitutivi in tutto o in parte dei tirocini necessari per l'iscrizione all'albo professionale

28. Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae.

Alla fine del servizio civile al volontario verrà riconosciuto un attestato (rilasciato in collaborazione con l'Ufficio Formazione Aziendale) che attesterà, in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio, il conseguimento delle seguenti competenze/abilità specifiche (utili ai fini del CV) acquisite sul campo e/o attraverso incontri specifici di formazione:

- conoscenza delle dinamiche del dipartimento di salute mentale e del servizio di neuropsichiatria infantile
- relazione con il paziente in cura
- capacità di accogliere e di gestire l'utenza straniera
- capacità di gestire in autonomia alcune attività a supporto dell'assistenza
- capacità di progettare attività ludiche e/o laboratori per i piccoli pazienti
- conoscenza delle principali normative che regolano il servizio sanitario nazionale

Ai volontari verrà anche rilasciato l'attestato per il corso sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, valido su territorio nazionale.

L'AZIENDA rilascerà ai volontari anche attestati di partecipazione specifici per la frequenza ai diversi corsi organizzati dall'azienda.

Si evidenzia che:

- l'AZIENDA riconosciuta provider per l'attribuzione dei crediti formativi nell'ambito del sistema di Educazione Continua in medicina della Regione Lombardia (Continuous Professional Development);
- i corsi sono tenuti da formatori - professionisti del settore riconosciuti dal sistema Regionale ECM/CPD;
- esiste un apposito sistema di monitoraggio delle competenze acquisite.

Queste informazioni sono riportate in quanto indicative della rilevanza anche esterna della formazione garantita al volontario.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

voce 40

voce 41

ARGOMENTO	DURATA	DOCENTE	ATTIVITA' DEL VOLONTARIO SU CUI AGISCE LA FORMAZIONE (vd. attività del volontario descritte nella tabella 10 punto 7)
Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	8 ore	Michele Bisazza	Questo modulo è trasversale e riguarda tutte le attività del volontario.
Il Dipartimento di Salute Mentale	4 ore	Lucia Richini/ Monica Battaglia/ Rossetti Antonella	Il modulo riguarda la buona riuscita dell'attività complessiva. Si tratta di un modulo trasversale a tutta l'attività
Conoscere la Neuropsichiatria Infantile; l'attività e la rete di servizi territoriali in cui opera	4 ore	Lucia Richini/ Monica Battaglia/ Rossetti Antonella	Il modulo riguarda la buona riuscita dell'attività complessiva. Si tratta di un modulo trasversale a tutta l'attività
Chi sono i pazienti del Servizio di Neuropsichiatria infantile	4 ore	Lucia Richini/ Monica Battaglia/ Rossetti Antonella	Instaurare relazioni di aiuto con i bambini e le loro famiglie prestando particolare attenzione ai migranti con difficoltà linguistiche e culturali, attivando quando necessario il servizio di mediazione culturale
Il momento dell'accoglienza: come ci si rapporta	4 ore	Lucia Richini/ Monica Battaglia/ Rossetti Antonella	Attività di front desk per fornire informazioni, accogliere e indirizzare le famiglie dei bambini che afferiscono alla UONPIA Instaurare relazioni di aiuto con i bambini e le loro famiglie prestando

			particolare attenzione ai migranti con difficoltà linguistiche e culturali, attivando quando necessario il servizio di mediazione culturale
Il momento dell'accoglienza: le famiglie e il loro bisogni	3 ore	Lucia Richini/ Monica Battaglia/ Rossetti Antonella	Attività di front desk per fornire informazioni, accogliere e indirizzare le famiglie dei bambini che afferiscono alla UONPIA Instaurare relazioni di aiuto con i bambini e le loro famiglie prestando particolare attenzione ai migranti con difficoltà linguistiche e culturali, attivando quando necessario il servizio di mediazione culturale
Modalità di gestione delle attività	15 ore	Lucia Richini/ Monica Battaglia/ Rossetti Antonella	Collaborare con gli altri operatori nelle attività di organizzazione e supporto alle attività terapeutiche Organizzazione distribuzione e raccolta questionari customer satisfaction
Incontri settimanali di verifica e progettazione	30 ore	Lucia Richini/ Monica Battaglia/ Rossetti Antonella	Collaborare con gli altri operatori nelle attività di organizzazione e supporto alle attività terapeutiche

Tabella 15

Dettaglio dei contenuti

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile. Il Dipartimento di Salute Mentale	Negli incontri verranno illustrati i rischi connessi all'attività svolta, illustrata la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, spiegato l'uso dei dispositivi di sicurezza...
Conoscere la Neuropsichiatria Infantile; l'attività e la rete di servizi territoriali in cui opera	Una panoramica sul dipartimento di salute mentale del quale la UONPIA è parte integrante: cosa è, cosa fa, come è organizzato.
Chi sono i pazienti del servizio di neuropsichiatria infantile.	Vengono spiegati al volontario i diversi aspetti del servizio e affrontate le dinamiche di rapporto con pazienti affetti da patologie diverse.
Il momento dell'accoglienza: come ci si rapporta	I bambini e gli adolescenti che accedono ai servizi: quali sono le motivazioni, come si riconosce il disagio, quali tecniche si attuano per attivare l'aiuto a loro e alle famiglie. Vengono spiegati al volontario i diversi aspetti della salute mentale e affrontate le dinamiche di rapporto con pazienti affetti da patologie diverse.
Il momento dell'accoglienza: le famiglie e il loro bisogni	Al volontario vengono spiegati i tempi e i modi dell'accoglienza, i ruoli delle diverse figure che interagiscono. Questo modulo costituisce la base sulla quale innestare l'attività specifica del volontario.
Modalità di gestione delle attività	Come dialogare con i familiari: comprendere (e/o contenere) timori, esigenze e aspettative.
Incontri settimanali di verifica e progettazione	Le attività del volontario devono armonizzarsi con il recupero del paziente. Negli incontri verranno illustrate modalità e tecniche per relazionarsi in modo lineare con il giovane paziente, senza creare attriti e/o generare aspettative e/o comportamenti non idonei. Inoltre il volontario dovrà imparare e sperimentare tecniche di progettazione e sottoporre i propri piani di attività in maniera chiara e comprensibile al personale di riferimento (OLP, logopedista, fisioterapista, altri colleghi...) Si tratta delle riunioni settimanali di equipe nelle quali vengono condivisi e discussi i piani di lavoro.

Tabella 16

38. Durata:

72 ore