

**SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Associazione Oasi Maria SS. onlus

2) *Codice di accreditamento:*

NZ02589

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Sicilia

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Qualità e Benessere

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:*

EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE

15: altro: miglioramento continuo della qualità

15: altro: benessere organizzativo

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

L'Associazione Oasi Maria SS. onlus è stata riconosciuta quale

- Istituto di Ricovero e Cura a carattere scientifico per lo studio del **Ritardo mentale** e dell'**Involuzione cerebrale** (IRCCS) (Il ministero della Salute d'intesa con la Regione Sicilia nel 2006 ha riconfermato fino al 2008 il carattere di Irccs)
- Centro di riferimento regionale per patologie di alta specializzazione e/o di alto interesse sociale e sanitario (è uno dei 5 **ospedali regionali di rilievo nazionale e di alta specializzazione- fascia A**);
- Centro di collaborazione con l'Organizzazione mondiale della Salute (**OMS**) per la **ricerca e il training in neuroscienze**;
- Membro della rete nazionale per la prevenzione la sorveglianza, la diagnosi, la terapia delle **malattie rare**.

Grazie a questi riconoscimenti, l'Associazione offre alle persone assistite e alle famiglie provenienti dal territorio regionale e nazionale un'esperienza unica e straordinaria in quanto

- Luogo permeato da una esperienza spirituale ed umana di altissimo livello, che da oltre 50 anni lavora per costruire un "una nuova civiltà dell'amore" dove ogni persona è accettata e valorizzata per "quello che è" e non per quello che possiede o sa fare: è un nuovo stile di vita che sta alla base di "quella città aperta" capace di accogliere e integrare, di valorizzare e non discriminare, di accompagnare e non emarginare le persone perché ognuno è "qualcuno da amare";
- Centro sanitario di alta specializzazione dove non si mira soltanto a "curare malattie" ma soprattutto a "prendersi cura" ed accompagnare le persone assistite e l'intero sistema famiglia lungo il percorso abilitativo e ri-abilitativo con un cambio di

prospettiva straordinaria rispetto al ruolo della famiglia che da mera fruitrice di servizi diviene perno del processo di cura;

- luogo integrato e multidisciplinare, una sorta di grande policlinico specializzato per persone con ritardo mentale, involuzione cerebrale senile e patologie in comorbilità, capace di dare una risposta di salute e di speranza (diagnosi, cura, riabilitazione, ricerca clinica, chirurgia) riducendo od evitando i tristemente famosi "viaggi della speranza" presso altri centri di cura nazionali od esteri;

- centro dove la grande professionalità degli operatori si accompagna ad una formazione di alto livello (annualmente l'IRCCS gestisce oltre 40 corsi di formazione con la presenza di oltre 1000 persone), collaborazioni scientifiche con i maggiori centri di ricerca a livello nazionale e internazionale, partnership (da sottolineare la cogestione con il governo della Repubblica Popolare Cinese del China Oasi Center for Epilepsy con sede a Pechino - Shuny), partecipazioni ad organismi internazionali (da ricordare la partecipazione al WHO - World Health Organization - e all'ONG Rehabilitation International), progetti di ricerca, convegni scientifici, pubblicazioni di articoli, libri, riviste (con oltre 240 punti di impact factor).

Uno degli indicatori a dimostrazione del ruolo che l'associazione svolge è senz'altro il grande numero di ricoveri provenienti da tutto il territorio regionale e nazionale (il 3%).

Per il 2007 sono stati realizzati

- 2.675 ricoveri presso il Dipartimento per il Ritardo Mentale per un totale di 79.551 giornate di degenza
- 1.776 ricoveri presso il Dipartimento per l'Involuzione Cerebrale per un totale di 22.328 giornate di degenza
- 100.000 prestazioni ambulatoriali

Nei primi 9 mesi del 2008 sono state realizzate

- 2.307 ricoveri presso il Dipartimento per il Ritardo Mentale per un totale di 61.724 giornate di degenza
- 1.507 ricoveri presso il Dipartimento per l'Involuzione Cerebrale per un totale di 16.493 giornate di degenza

A tutto ciò deve aggiungersi il fatto che alla data di presentazione di questo progetto vi è una lista d'attesa programmata per il primo ricovero fissata a luglio 2009 (circa 8 mesi di attesa) per il Dipartimento per il Ritardo Mentale mentre per il Dipartimento per l'involuzione cerebrale la prima data utile è fine Febbraio 2009.

Tutto ciò richiede una grande attenzione al tema del "miglioramento continuo della qualità" e al ruolo che deve svolgere l'Ufficio Qualità che va oltre la semplice certificazione (o la redazione del manuale) dei servizi del nostro IRCCS.

Infatti è importante notare il passaggio dal modello della Verifica e Revisione della Qualità (VRQ) o Quality Assurance (QA) a quello del miglioramento continuo della Qualità (TQM).

La Verifica e Revisione della Qualità (VRQ) o Quality Assurance (QA) può essere definita come la misura (verifica) del livello di qualità delle prestazioni e dei servizi erogati dall'organizzazione sanitaria, associata alla individuazione, sulla base di tale valutazione, degli interventi necessari per migliorare la qualità (revisione).

L'approccio di VRQ è del tutto simile a quello dell'accreditamento: la qualità è definita come conformità agli standard e, pertanto, le aziende ospedaliere che adottano tale approccio fissano dei valori soglia per ciò che decidono di misurare. I dati relativi a ciò che si sta misurando vengono raccolti, registrati e segnati su un diagramma, nel quale è segnato anche il valore soglia. Qualora si registrino valori superiori al valore soglia, bisogna porre in essere azioni correttive al fine di riportare il processo al di sotto del valore soglia.

Se, al contrario, tutto appare in regola, nessuna azione migliorativa è ipotizzata e

sperimentata.

Diversa è invece la strategia del **Miglioramento Continuo della Qualità** (o Continuous Quality Improvement) che rappresenta l'applicazione alle organizzazioni sanitarie delle teorie del **Total Quality Management**.

Il Total Quality Management (TQM) prende le mosse dalla considerazione che il miglioramento è un processo continuo: anche se si riesce a rispettare lo "standard" bisogna, in ogni caso, provare a migliorare il processo, dal momento che il miglioramento continuo non conosce soste e/o interruzioni.

Il TQM può essere allora definito come "una cultura aziendale caratterizzata da un aumento della soddisfazione dei clienti ottenuto attraverso il miglioramento continuo, in cui tutti i dipendenti dell'azienda partecipano attivamente".

La qualità è una parte di questa definizione nella quale il TQM può essere considerato il culmine di una gerarchia delle definizioni di qualità:

- ❑ **Qualità** è soddisfare continuamente le aspettative dei clienti.
- ❑ **Qualità totale** è ottenere qualità a costi bassi.
- ❑ **Gestione della qualità totale** è ottenere la qualità totale con la partecipazione di tutti.

Attuare questo modello per noi ha significato puntare sui seguenti elementi:

comunicazione organizzativa integrata: Il modello della comunicazione a cui ci ispiriamo è costituito dall'insieme dei "processi strategici e operativi che creano, scambiamo e fanno condividere i messaggi informativi e valoriali all'interno delle diverse reti di relazioni che costituiscono l'essenza dell'organizzazione e della sua collocazione nell'ambiente". Attraverso questo tipo di comunicazione l'Ufficio qualità vuole promuovere e implementare processi virtuosi atti a garantire trasparenza quale diritto all'informazione, partecipazione democratica ai processi organizzativi, efficacia organizzativa, soddisfazione del cliente (interno e esterno), motivazione e unità interna, allargamento del proprio influsso sul territorio, miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, maturazione di stili comportamentali assertivi e prosociali, adesione alla propria mission.

Grazie alla presenza dei volontari è stato possibile

- realizzare, pubblicare, aggiornare il portale internet www.oasi.en.it e il sito dell'IRCCS - www.irccs.oasi.en.it
- lavorare su un progetto di miglioramento delle bacheche aziendali

benessere organizzativo: pensato come "l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la dinamica della convivenza nei contesti di lavoro promuovendo, mantenendo e migliorando la qualità della vita e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative", il benessere organizzativo rappresenta in un'ottica preventivo promozionale di ampio respiro e di illuminata fecondità, una felice sintesi delle esigenze dell'organizzazione e dei singoli.

Grazie alla presenza dei volontari è stato possibile

- realizzare una indagine su tutti i dipendenti attraverso la somministrazione e successiva riletture statistica e organizzativa di un questionario in collaborazione con il Ministero della Funzione Pubblica e l'Università La Sapienza di Roma
- dare vita a momenti di socializzazione (Natale, Pasqua)

La formazione: La promozione di una formazione sistemica e tecnicamente corretta che offra a tutti i dipendenti e al territorio occasioni e strumenti per poter crescere nel sapere, saper fare e saper essere è un ambito fondamentale che questo Irccs vuole favorire a sostegno anche di tutti i processi organizzativi che richiedono persone che abbiano maturato stili professionali e comportamentali adeguati alle relazioni e al compito. Per questi motivi la formazione diventa uno degli strumenti più validi per assicurare il cambiamento.

Grazie alla presenza dei volontari è stato possibile

- gestire (attività di accoglienza, segreteria organizzativa, tutoraggio,

effettuazione dei report sull'apprendimento e sulle valutazioni di soddisfazione) 49 corsi con la partecipazione di 1.200 persone

- dare informazioni telefoniche agli utenti sull'effettuazione delle attività formative
- aggiornare l'anagrafica degli utenti e il sito internet relativamente alla sezione formazione
- collaborare per il mantenimento di tutti gli altri aspetti contenuti nel manuale di qualità (per esempio la rendicontazione dei costi e l'aggiornamento dell'anagrafe dei fornitori).

La promozione delle certificazioni di Qualità: Essa è una delle componenti di un sistema di qualità che voglia garantire e promuovere a tutti i suoi clienti attraverso procedure condivise e internazionalmente riconosciute soddisfazione, benessere, partecipazione, miglioramento continuo, riduzione dei costi.

Il ruolo dei volontari è stato particolarmente importante perché, grazie alla loro collaborazione, è stato possibile ottenere o mantenere le certificazioni di qualità (RINA), ai sensi delle norme ISO 9001:2000, per alcune strutture (l'Ufficio Formazione ed ECM, il Dipartimento dei Laboratori, la Farmacia, il Dipartimento per Involuzione Cerebrale, il Dipartimento per il Ritardo Mentale).

Il presente progetto di servizio civile, nella sua articolazione e strutturazione, tiene in considerazione, quindi, i seguenti elementi:

- ❑ Il grande numero di persone che annualmente usufruiscono dei servizi sanitari dell'IRCCS
- ❑ La necessità di un monitoraggio continuo delle aspettative dei clienti esterni e interni nonché delle diverse prestazioni in modo che l'organizzazione possa migliorare continuamente i propri servizi. L'attenzione verrà rivolta, così come già dichiarato nella carta dei servizi sanitari nei confronti di quelle strutture, già certificate o in attesa di certificazione, che presentano una serie di indicatori quantitativi e qualitativi di facile monitoraggio e valutazione:
 - ❑ L'Ufficio Formazione ed ECM
 - ❑ La Farmacia ospedaliera
 - ❑ Il Dipartimento per il Ritardo Mentale
 - ❑ Il Dipartimento dei Laboratori
 - ❑ Il Servizio di Logopedia della UO di ORL e Foniatria
 - ❑ La Direzione Sanitaria
- ❑ La necessità di sostenere la complessità organizzativa dell'IRCCS (3 direzioni, un ufficio qualità, 5 dipartimenti, 4 gruppi operativi interdipartimentali permanenti, 14 strutture operative complesse, 19 strutture operative semplici, circa 700 dipendenti) attraverso lo sviluppo delle aree strategiche della formazione, della comunicazione organizzativa integrata, del benessere organizzativo.

I volontari in servizio civile, i quali non coprono buchi di personale o camuffano situazioni di manovalanza a basso costo, potranno quindi incidere in maniera significativa, tramite la realizzazione di questo progetto sulla propria formazione umana e sul miglioramento dei servizi erogati da questo Irccs.

7) *Obiettivi del progetto:*

Il progetto "Qualità e Benessere" vuole favorire l'implementazione e lo sviluppo di fattori positivi che riescano a

- ❑ Sostenere il cammino educativo-formativo dei volontari durante l'espletamento del loro anno di servizio civile nella maturazione di alcuni valori ispirati al miglioramento continuo della qualità (partecipazione, lavoro in team, saper lavorare per obiettivi) e nella crescita di uno stile collaborativo nella progettazione ed organizzazione delle attività;
- ❑ Innalzare il livello qualitativo di alcune attività attraverso un monitoraggio costante delle aspettative dei clienti e la capacità da parte degli operatori di saper rispettare gli standard previsti dai manuali di qualità.
- ❑ Sviluppare un accresciuto senso di appartenenza e di benessere in tutti gli operatori dell'IRCCS affinché tutti possano partecipare, pur nel rispetto di ruoli e competenze, ai processi organizzativi e ciascuno dia il proprio contributo al miglioramento dei servizi sanitari e alle relazioni con le persone assistite e le loro famiglie.

In maniera più dettagliata, il progetto intende raggiungere i seguenti obiettivi:

A. Offerta ai volontari di una occasione di confronto e di crescita nei valori del miglioramento continuo e di uno stile collaborativo attraverso

- ❑ la maturazione di conoscenze e abilità specifiche nel campo del miglioramento continuo della qualità, dell'ascolto attivo, della comunicazione organizzativa, problem solving
- ❑ la collaborazione per la programmazione, lo svolgimento, la verifica, in team, delle attività
- ❑ la condivisione dei ritmi di lavoro con i diversi operatori appartenenti all'Ufficio Qualità, Ufficio Formazione, Dipartimento dei Laboratori, Farmacia, Uo di ORL e Foniatria, Dipartimento per il Ritardo Mentale.

B. Monitoraggio costante delle aspettative dei clienti e della capacità, da parte di alcuni servizi, di saper rispettare gli standard previsti dai manuali di qualità. Le strutture coinvolte saranno

- ❑ La Farmacia al fine di avere un controllo costante sui farmaci e operare rapporti statistici sull'utilizzo dei farmaci da offrire alla ricerca clinica
- ❑ Il Dipartimento dei Laboratori (7 laboratori che coinvolgono 40 operatori tra medici, biologi, tecnici) per l'acquisizione dei dati da utilizzare per le verifiche e le revisioni del Sistema Qualità e per favorire l'integrazione e la comunicazione tra i diversi laboratori
- ❑ L'Ufficio Formazione e ECM per la verifica di indicatori qualitativi (gradimento, clima d'aula, servizi presenti) relativi ai corsi formativi posti in essere; per una accoglienza più personalizzata verso i partecipanti alle attività formative; il rilascio di informazioni in tempo reale su aspetti legati alle attività programmate o già erogate
- ❑ Il Servizio di Logopedia dell'UO di ORL e Foniatria per l'acquisizione di dati relativi alle prestazioni erogate
- ❑ La Direzione Sanitaria per il controllo del rispetto dei tempi di rilascio delle cartelle cliniche
- ❑ Il Dipartimento per il Ritardo Mentale per l'implementazione di nuovi strumenti per monitorare le diverse patologie oggetto di indagine diagnostica e trasferire questi dati alla ricerca clinica

C. Sviluppare un accresciuto senso di appartenenza e di benessere nei dipendenti dell'IRCCS attraverso

- L'ampliamento di strumenti che siano in grado di dare informazioni e promuovere partecipazione attiva
- La collaborazione per l'organizzazione di corsi di formazione per la maturazione di abilità trasversali (team building, assertività, ascolto attivo, intelligenza sociale ed emotiva)
- L'organizzazione di momenti di socializzazione (Natale, Pasqua, anniversario di fondazione dell'Associazione).

Il progetto, in rapporto agli obiettivi sopra delineati, da un punto di vista quantitativo, intende verificare il raggiungimento dei seguenti indicatori:

Obiettivo A: Offerta ai volontari di una occasione di confronto e di crescita nei valori

- Frequenza a formazione in itinere durante l'anno
- Numero di risposte esatte ai diversi questionari di apprendimento (90% dell'obiettivo)
- Numero di ore di partecipazione attività del team (70% dell'obiettivo)

Obiettivo B: Monitoraggio costante delle aspettative dei clienti e del rispetto degli standard di qualità

- riduzione del numero di farmaci scaduti all'interno dei vari reparti (70% dell'obiettivo)
- numero rapporti statistici (70% dell'obiettivo)
- riduzione non conformità (1% dell'obiettivo)
- numero di corsi monitorati e reportati (entro 3 giorni dalla conclusione - 70% dell'obiettivo)
- numero di corsi inseriti e validati (entro 3 giorni dall'approvazione - 70% dell'obiettivo)
- riduzione dei tempi di rilascio delle cartelle cliniche (entro 60 giorni)

Obiettivo C: Un accresciuto senso di identità e di appartenenza

- numero aggiornamenti siti internet (1 al mese - 80% dell'obiettivo)
- numero momenti di socializzazione organizzati (60% dell'obiettivo)
- numero di corsi organizzati (80% dell'obiettivo)

Da un **punto di vista qualitativo** verranno invece utilizzati i seguenti indicatori:

- il grado di integrazione e partecipazione attiva dei volontari nel rapporto con gli operatori
- capacità di predisporre dei rapporti per l'analisi di dati
- capacità di saper utilizzare programmi informatici (archivio, programma ECM)
- abilità sociali per l'accoglienza e la relazione
- capacità di applicare questionari e interviste
- l'accuratezza della programmazione delle attività

Il sistema di monitoraggio prevede la verifica di ulteriori indicatori a cui si rimanda (vedi punto 21 e 22).

La verifica dei risultati del progetto da un punto di vista quantitativo e qualitativo verrà effettuata dai soggetti attuatori del sistema di monitoraggio in collaborazione con gli olp e le altre figure previste attraverso i diversi strumenti inseriti nel sistema di monitoraggio.

L'esperienza avuta in questi anni (ben prima delle indicazioni contenute nelle linee guida)

ci dice che è possibile accogliere come volontari persone con “funzionamento limite” o con svantaggio socio-culturale.

Abbiamo garantito loro, con la collaborazione anche del personale dipendente che ha prestato la propria consulenza in maniera totalmente gratuita, una accoglienza accorta e senza che la loro presenza, anche in fase di selezione, costituisca un ulteriore momento di “stigma sociale” o di esclusione.

Nello sviluppo dei diversi progetti li abbiamo sentiti portatori di una sensibilità tutta speciale, difficile a spiegare o tanto meno a capire, nei confronti delle persone assistite. Per loro è stato un modo per continuare, grazie anche alla piena solidarietà di tutto il gruppo dei volontari, una forma di riabilitazione intensiva ed estensiva nell’ambito delle capacità personali, sociali, emotive.

Riteniamo che gli obiettivi del progetto possano essere adeguatamente perseguiti anche da

- persone con minori opportunità socio-culturali pur se in possesso di un titolo di studio di scuola media superiore
- persone con progetti di reinserimento sociale
- migranti di seconda generazione con cittadinanza italiana.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell’intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

Il progetto, tenuto conto degli obiettivi generali e specifici si sviluppa attraverso le seguenti azioni integrate fra di loro:

□ Formazione

Il progetto, dopo la fase di formazione generale promuoverà una qualificata formazione specifica con il contributo di diversi operatori dell’Associazione. Tale momento costituirà un momento importante per poter acquisire, attraverso modalità collaborative e creative, le principali nozioni di miglioramento continuo della qualità, benessere organizzativo, comunicazione organizzativa. La formazione introdurrà i volontari anche nella conoscenza di alcune nozioni sulla classificazione dei farmaci per permettere lo sviluppo dell’aspetto del progetto legato alla farmacia.

Durante la fase di formazione è prevista anche un’attività di tirocinio, soprattutto per quanto riguarda la conoscenza degli strumenti informatici e il mantenimento di alcune abilità (problem solving creatività, comunicazione). La formazione, per l’importanza dei compiti affidati ai volontari, costituirà uno degli aspetti ricorrenti del progetto. Sono infatti previsti ulteriori incontri a cadenza mensile affinché le competenze maturate possano trovare luogo di verifica e di ulteriore sostegno.

□ La Programmazione

E’ importante che ogni volontario riesca ad avere sempre chiaro “il perché” e il “che cosa” stia realizzando durante l’anno di servizio civile. La programmazione viene fuori dall’incontro, mediato da un team di formatori e orientatori, tra il bilancio di competenze individuale di ogni volontario, il bilancio di competenze del gruppo di progetto (molto spesso più della somma delle singole abilità e competenze) e dal complesso di obiettivi e attività del progetto. Sulla base di tutto ciò e a seguito dei primi contatti con le persone assistite e l’inserimento nelle attività previste dal progetto, verrà stilata una scheda di programmazione (sia nell’ambito della crescita personale e sociale del volontario che nell’ambito delle attività da attuare per il raggiungimento degli obiettivi progettuali) che trimestralmente verrà aggiornata anche grazie al contributo dei diversi strumenti di monitoraggio personale e grupppale che verranno messi in atto.

❑ **Azioni di monitoraggio della Qualità e trasferibilità dei dati alla programmazione e alla ricerca clinica**

Ottenere la certificazione di qualità è un primo passo a cui devono seguire azioni costanti di natura sia quantitativa che qualitativa, in grado di restituire la qualità dei processi organizzativi e produttivi e la soddisfazione dei clienti.

Nell'ambito delle attività promosse dalle strutture sopra individuate (Farmacia, Ufficio Formazione, Ufficio Qualità -area comunicazione, Dipartimento dei laboratori, servizio di logopedia dell'UO di ORL e Foniatria, Dipartimento per il ritardo mentale, Direzione sanitaria) il progetto mirerà a

- Elaborare e somministrare alcuni questionari di rilevazione della qualità percepita da parte dei diversi clienti: le persone assistite (in realtà, saranno le famiglie delle persone assistite da parte, e non direttamente loro, ad esprimere la valutazione sulla qualità dei servizi ricevuti); i dipendenti, i professionisti del territorio che usufruiranno dell'attività di formazione
- Verificare, attraverso apposite check list già definite, il rispetto delle procedure previste dai manuali di qualità ed eventualmente segnalare le non conformità
- Segnalare eventuali non conformità ed avviare processi di problem solving per la promozione di azioni produttive virtuose
- Inserire in appositi database i dati provenienti dall'attività clinica e trasferire le elaborazioni (l'uso di particolari farmaci per determinate patologie; risultati di test utilizzati dal servizio di logopedia) alla ricerca clinica che si svolge in Istituto

❑ **Sviluppare un accresciuto senso di appartenenza e di benessere nei dipendenti dell'IRCCS**

Il benessere organizzativo rappresenta, quindi, in un'ottica preventivo promozionale di ampio respiro e di illuminata fecondità, una felice sintesi delle esigenze dell'organizzazione e dei singoli.

L'IRCCS promuove benessere organizzativo agendo a livello di formazione (maturazione di stili personali e lavorativi salutariferi), organizzativo (valutazione delle condizioni di benessere, accompagnamento nell'inserimento e nell'orientamento del nuovo personale, attività premiante), comunicazione.

Chiaramente la comunicazione e la formazione diventano due tra i principali strumenti per poter accrescere i fattori positivi di sviluppo e tentare di diminuire i fattori di rischio.

✓ **La crescita personale dei volontari e cura del gruppo**

L'attenzione alla crescita personale del volontario e la cura del gruppo (il grande gruppo che comprende tutti i volontari - probabilmente 34 persone - e il gruppo di progetto - 16 persone, rappresentano degli elementi trasversali (quasi una conditio sine qua non) da promuovere "a tutti i costi" pena la quasi impossibilità di raggiungere in maniera serena e proficua gli obiettivi del progetto.

A questa dimensione verranno destinati, nel corso dell'anno, risorse e tempo così come specificato ai punti successivi.

✓ **Il monitoraggio e la valutazione in itinere**

Il monitoraggio, così come specificato al punto 21, permette a tutti gli attori coinvolti (volontari, Olp, personale dipendente, persone assistite) di valutare il raggiungimento dei (tanti) obiettivi da raggiungere ed eventualmente di "aggiustare il tiro"

✓ **Il piano orario**

L'orario rappresenta uno degli "aspetti formativi" che permettono al volontario di acquisire e maturare uno status di persona responsabile, capace di saper stare e lavorare insieme con gli altri. Esso verrà strutturato dall'Olp in collaborazione con il volontario e l'intera l'équipe di programmazione, in modo che, con l'attuazione di turni nel rispetto delle 30 ore settimanali e dei 5 giorni di servizio, il volontario possa

- Collaborare per l'attuazione di tutte le attività previste nella propria sede di riferimento attraverso un calendario di attività che verrà realizzato in fase di programmazione esecutiva.
- Partecipare alle riunioni del team
- Prendere parte a tutte le attività di socializzazione e di incontro.

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.

In relazione agli obiettivi e ai piani di attuazione del presente progetto, saranno svolte le seguenti attività:

□ **Formazione**

Le attività di formazione sono specificate nella sezione dedicate (30-42). Qui occorre sottolineare nella fase di formazione specifica è prevista un'attività di tirocinio in modo che l'ingresso dei volontari all'interno delle sedi dove si svolge il progetto sia graduale e con la costante supervisione dell'olp e delle altre figure previste dal presente progetto.

Inoltre sono previsti ulteriori incontri a cadenza mensile affinché il processo formativo possa ricevere incoraggiamento, sostegno e verifica.

□ **Monitoraggio Qualità**

Le attività a servizio di questo aspetto saranno:

- Gestione di un programma informatico (raccolta e immissione dati provenienti dalle infermerie) per il controllo giornaliero degli inventari e la raccolta delle richieste provenienti dalle infermerie dislocate all'interno dei diversi reparti
- Affiancamento agli operatori dei diversi reparti per la formazione continua per la gestione dei farmaci
- Controllo giornaliero delle procedure previste dal manuale di qualità previste per il Dipartimento dei Laboratori (controllo temperature frigoriferi; verifica documentazione cartacea che segue la richiesta e l'invio dei campioni dai reparti)
- Inserimento dati delle non conformità provenienti dalle segnalazioni provenienti dagli operatori dei laboratori
- Elaborazione ed applicazione presso gli utenti del dipartimento dei laboratori (circa 100 utenti alla settimana) e del dipartimento per il Ritardo Mentale (circa 800 utenti) di un questionario di customer satisfaction
- Elaborazione report questionari di customer satisfaction
- Inserimento ed elaborazioni dati (frequenza, risultati test) dell'attività clinica del servizio di Logopedia
- Collaborazione per l'assemblaggio delle cartelle cliniche e per il controllo dei tempi di consegna delle cartelle cliniche
- Collaborazione per la costituzione di una banca dati (dati diagnostici, anamnestici, dati anagrafici) per patologia
- Elaborazioni report da sottoporre alla Direzione Aziendale e alla Direzione scientifica
- Inserimento dati dei questionari di qualità effettuati dai partecipanti ai corsi di formazione (circa 2000 questionari)
- Gestione anagrafe dei partecipanti ai corsi di formazione
- Report analitico dei corsi effettuati (partecipanti, costi)
- Tutoraggio corsi di formazione (circa 30 corsi)
- Collaborazione per la redazione del manuale di qualità e relative procedure del Dipartimento di Chirurgia e di Diagnostica per immagini

□ **Sviluppo appartenenza e benessere**

Le attività previste sono le seguenti

- L'aggiornamento del portale internet www.oasi.en.it e del sito dell'IRCCS (in

- particolare le news, le foto, i video, le sezioni disabilità e famiglia e OasiSalute Tv)
- La collaborazione per l'organizzazione di corsi di formazione su abilità specifiche (team building, assertività, ascolto, intelligenza sociale ed emotiva)
- L'organizzazione di momenti di socializzazione (Natale, Pasqua, Anniversario di fondazione dell'Associazione).
- La collaborazione per il miglioramento del sistema di segnaletica interna che a motivo della particolare strutturazione dei luoghi e delle persone assistite e famiglie necessita di un piano di intervento specifico
- La collaborazione per la verifica, anche attraverso interviste, del progetto di miglioramento delle bacheche aziendali
- La creazione di mailing list
- La redazione della newsletter aziendale e del giornalino dei volontari in servizio civile, anche in formato digitale.

□ **La partecipazione e la crescita dei volontari**

La presenza all'interno di un'unica struttura favorisce il contatto tra i volontari e l'organizzazione di specifici momenti per assicurare ai volontari la piena adesione ai valori del servizio civile e al progetto.

Da una parte si vuole garantire l'accompagnamento educativo attraverso

- La redazione del bilancio di competenze e della scheda di programmazione trimestrale degli obiettivi e delle attività per favorire da parte del volontario la presa di coscienza delle proprie potenzialità e competenze e alla luce di questo inserirsi in modo più efficace all'interno del gruppo di progetto e delle attività specifiche.
- La Formazione delle abilità socio-relazionali: grande attenzione verrà data durante la formazione specifica e in itinere all'approfondimento dinamico e attivo delle principali abilità relazionali (ascolto, feed back positivo e negativo, il problem solving interpersonale, coesione e interazione, l'autostima e l'autoefficacia, il riconoscimento e la gestione delle emozioni)
- Gli incontri mensili con il Fondatore dell'Associazione: Padre Luigi Ferlauto è portatore di un'esperienza di altissimo livello che punta allo sviluppo di una stile di vita orientato alla condivisione e all'integrazione. Gli incontri, a cui partecipano tutti i volontari, sono occasioni di approfondimento di alcune tematiche di tipo valoriale, di un sano confronto tra i volontari, di socializzazione
- Gli incontri di verifica a varia cadenza (settimanale, mensile, bimensile) con la partecipazione degli Olp, il RLEA, il Tutor e il personale dipendente coinvolto nelle diverse attività
- La partecipazione a corsi di formazione o convegni organizzati dall'Associazione
- Il contatto quotidiano che si realizza tra volontari, RLEA, Tutor, OLP.

Per poter offrire occasioni di socializzazione e di coesione del gruppo dei volontari si implementeranno le seguenti attività:

- La Consulta: sulla base dei progetti approvati (massimo 3 per 34 volontari) i volontari elegeranno dei propri rappresentanti che si riuniranno periodicamente, sotto la supervisione del RLEA, per l'organizzazione dei momenti di socializzazione
- Il Giornalino dei volontari: ogni 2 mesi i volontari riceveranno su formato digitale un giornalino dove verranno pubblicati i resoconti delle principali attività, le foto più significative, le testimonianze.
- Il Pranzo: è una occasione che riunisce giornalmente quasi tutti i volontari e che rappresenta un ottimo momento per tenere unito l'intero gruppo
- Feste insieme: in occasione del Natale, della Pasqua, del Carnevale e dell'Estate vengono organizzate delle manifestazioni con la partecipazione diretta da parte delle persone assistite. Utilmente, anche questi volontari che non lavorano a stretto contatto con le persone assistite, potranno inserirsi in queste attività.

Si ritiene che le attività sopra richiamate siano adeguate all'obiettivo di far partecipare ai

progetti di servizio civile giovani con minori opportunità. In questo caso l'attività veramente da potenziare è l'inserimento di questi giovani nel gruppo in modo che la coesione e la comunicazione tra pari possa ridurre i gap presenti.

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.

Il progetto prevede la partecipazione delle seguenti figure (tutti dipendenti o collaboratori in convenzione):

- 3 Olp
- il responsabile dell'Ufficio formazione e ECM
- il direttore del dipartimento dei laboratori
- 1 Collaboratore Ufficio Formazione
- il responsabile della farmacia
- il referente per la dimensione Comunicazione
- consulente informatico
- consulente Qualità (in convenzione con il Dipartimento di ingegneria meccanica - Università di Palermo)
- n. 8 volontari in servizio civile

8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

Per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi sopra delineati, i volontari in servizio civile saranno impegnati a turno, con specifici ruoli, nelle seguenti attività:

Monitoraggio qualità

- collaborazione per la gestione di un programma informatico che metta a rete la sede centrale con le sedi periferiche (=reparti)
- raccolta e immissione dati provenienti dalle infermerie
- Controllo giornaliero degli inventari
- Raccolta richieste provenienti dalle infermerie
- spostamento dei volontari addetti, anche tramite navetta interna, al fine di raggiungere le varie infermerie
- controllo mensile delle disponibilità e delle date di scadenza dei farmaci presenti nei reparti
- elaborazione su base mensile sui consumi di alcuni farmaci in rapporto a determinate tipologie (antibiotici e farmaci neurologici)
- raccolta non conformità
- applicazione questionari di customer satisfaction e caricamento dati attraverso software dedicato
- inserimento dati schede servizio di Logopedia
- Aggiornamento dell'anagrafe (interna e esterna) e della mailing list
- Informazioni telefoniche sui corsi e con compilazione della statistica sugli accessi
- Servizio di assistenza (accoglienza, informazioni, registro presenze) durante i corsi di formazione
- Realizzazione di interviste e applicazione di questionari sul clima di aula
- Compilazione report dei corsi con relativa correzione dei questionari di gradimento e apprendimento
- Collaborazione per la redazione del manuale di qualità e relative procedure del Dipartimento di Chirurgia e di Diagnostica per immagini
- Collaborazione per l'assemblaggio delle cartelle cliniche e per il controllo dei tempi di consegna delle cartelle cliniche
- Collaborazione per la costituzione di una banca dati (dati diagnostici, anamnestici, dati anagrafici) per patologia

Appartenenza e Benessere

- L'aggiornamento del portale internet www.oasi.en.it e del sito dell'IRCCS (in particolare le news, le foto, i video, le sezioni disabilità e famiglia e OasiSalute Tv)
- La collaborazione per l'organizzazione di corsi di formazione su abilità specifiche (team building, assertività, ascolto, intelligenza sociale ed emotiva)
- L'organizzazione di momenti di socializzazione (Natale, Pasqua, Anniversario di fondazione dell'Associazione).
- La collaborazione per il miglioramento del sistema di segnaletica interna che a motivo della particolare strutturazione dei luoghi e delle persone assistite e famiglie necessita di un piano di intervento specifico
- La collaborazione per la verifica, anche attraverso interviste, del progetto di miglioramento delle bacheche aziendali
- La creazione di mailing list
- La redazione della newsletter aziendale e del giornalino dei volontari in servizio civile, anche in formato digitale.

Le richieste e le dichiarazioni di cui ai diversi box della presente scheda occorre sono motivate dai seguenti motivi:

box 15: garantire la flessibilità oraria (turno di mattina, turno di pomeriggio, turno con rientri pomeridiani, turni con orario spezzato, mattino e pomeriggio) è necessario perché occorre adattarsi alle esigenze organizzative dell'associazione, vista il coinvolgimento dei volontari in diverse attività. Anche la presenza di sabato è necessaria perché molti corsi si svolgono proprio in quel giorno.

Box 23: La particolare complessità delle attività del progetto richiede la presenza di volontari che abbiano come minimo un titolo di scuola media superiore e che siano in grado di acquisire e padroneggiare un "minimo comune denominatore" di conoscenze ed abilità. Non di meno il progetto, come dichiarato, è aperto all'accoglienza di persone con svantaggio socio-culturale, persone con progetti di reinserimento sociale, migranti di seconda generazione con cittadinanza italiana.

Box 24: Il lavoro del personale dipendente, di cui una unità dedicata quasi a tempo quasi a tempo pieno, è interamente prestata a titolo gratuita così come le prestazioni del personale impegnato nella formazione.

Box 26: l'ente mette a disposizione tutte le attrezzature, i materiali e i locali per l'attuazione delle attività. Annualmente le attrezzature e i materiali sono aggiornati per rispondere sempre meglio alle esigenze del progetto.

Box 29: L'Ufficio Formazione dell'Associazione, in quanto Provider ECM per conto del Ministero della Salute e coordinatore della formazione nell'ambito del servizio civile, potrà rilasciare un attestato valido per il proprio curriculum e se operatori sanitari, valido anche per il raggiungimento dei crediti obbligatori previsti dal sistema ECM. L'Ufficio Formazione è stato certificato secondo le norme ISO 9000 dall'ente RINA - SINCERT.

Per poter venire incontro in maniera piena alle esigenze dei destinatari del presente e per il clima particolarmente rigido da novembre a maggio (il paese è situato a 1.120 slm. e in media vi sono 3 mesi di neve e ghiaccio) il quale limita i movimenti al di fuori della struttura, il progetto darà la possibilità del vitto.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

8

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

0

12) Numero posti con solo vitto:

8

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

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

5

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

Flessibilità oraria
Presenza di sabato nel caso di corsi di formazione
Lavoro d'équipe
Riservatezza dei dati

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Attività ex ante

- Incontri con gli studenti delle V classi degli Istituti di Istruzione Superiore: gli studenti di V anno rappresentano circa il 20% delle domande di ammissione. Per preparare questi giovani al poter partecipare in maniera responsabile e motivata al bando di selezione si promuoveranno degli incontri specifici dove con la collaborazione dei volontari in servizio si presenteranno le caratteristiche del servizio civile e delle possibilità offerte dalla partecipazione ai progetti. Gli stessi giovani verranno coinvolti anche nelle attività ludico-ricreative previste nel progetto "Un mondo a colori" (I bando 2008). Si prevedono n. 14 ore di impegno.
- Trasmissione di spot televisivi: durante l'anno 2007-2008 è stata realizzata una attività formativa che ha portato alla realizzazione di n. 4 spot di circa 40" ciascuno, su sceneggiatura dei volontari. Si prevede la trasmissione di detti spot sia presso le televisioni locali che anche sul canale satellitare Oasi Tv (Sky 848). Si prevedono n. 6 ore di impegno.
- Sezione dedicata sul sito www.oasi.en.it: in detta sezione i visitatori potranno acquisire notizie, informazioni, testimonianze sul servizio civile
- Predisposizione di un piccolo depliant dove verranno illustrate le caratteristiche del servizio civile. Il depliant verrà distribuito nelle scuole medie e superiori, nelle parrocchie, bei centri di aggregazione dei comuni di Troina, Gagliano Castelferrato, Cerami, Nicosia.

Attività in itinere

Nel breve tempo tra la pubblicazione del bando e la data di scadenza verranno realizzate le seguenti attività:

- materiale informativo (locandina e depliant) da affiggersi nelle strutture dell'Associazione (in particolare luoghi d'ingresso e ufficio accettazione) e presso le strutture pubbliche del territorio con particolare riferimento alle scuole e facoltà universitarie. Dato il periodo coincidente con alcune feste e sagre del paese, i volontari saranno impegnati in un'opera di volantinaggio.
- Spot televisivo (1 minuto con 8 passaggi giornalieri per 30 giorni) attraverso Oasi Tv - Sky 848 (proprietà Associazione) per un totale di 3 ore
- Banner presso i siti www.oasi.en.it e www.irccs.oasi.en.it
- presentazione diretta dei progetti presso
 - parrocchie (Troina, Gagliano Castelferrato, Cerami, Nicosia) per un totale di 12 ore
 - librerie Città aperta (Troina ed Enna sita nei pressi dell'università Kore per un totale di 4 ore
 - hotel La Cittadella dell'Oasi (Troina) per un totale di 2 ore.

Attività ex post

- redazione del bilancio sociale che verrà inviato ai comuni del comprensorio, ai dirigenti scolastici, ai parroci, ai centri di aggregazione giovanile
- redazione di un bilancio sociale su video in modo che possa essere inserito sia sul sito www.oasi.en.it e sia You Tube.

Le attività di promozione, oltre i tempi di preparazione, assommano a ore 41.

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

La selezione avverrà sulla base delle seguenti azioni

1. Esame dei titoli di studio e delle precedenti esperienze
2. Prova pratica per la valutazione della conoscenza da parte del candidato degli obiettivi del progetto e della idoneità del candidato a svolgere le attività presenti nel progetto
3. Colloquio.

Per ciascuna delle precedenti azioni viene attribuito un punteggio che sommato (max 110) è in grado di restituire una graduatoria.

1. Esame dei titoli di studio e delle precedenti esperienze

La valutazione avviene sulla base della documentazione che il candidato consegnerà all'atto della presentazione della domanda.

In questa sezione al candidato possono essere attribuiti max 50 punti di cui max 30 per le precedenti esperienze e max 20 per i titoli di studio secondo il seguente schema:

a) Precedenti esperienze (max 30 punti)

- Presso l'ente che attua il progetto (**punteggio max n. 12:** periodo valutabile max ultimi 12 mesi da moltiplicare x il coefficiente 1,00)
- Nello stesso settore del progetto ma in enti diversi (**punteggio max n. 9:** periodo valutabile max ultimi 12 mesi da moltiplicare x il coefficiente 0,75)
- Presso l'ente del progetto ma in settori diversi (**punteggio max n. 6:** periodo valutabile max ultimi 12 mesi da moltiplicare x il coefficiente 0,50)
- Presso altri enti (**punteggio max n. 3:** periodo valutabile max ultimi 12 mesi da moltiplicare x il coefficiente 0,25)

b) Titoli di Studio (max 20 punti)

- Titoli di studio** (si attribuisce uno solo dei punteggi in base al titolo più elevato)
 - o Laurea attinente al progetto (7 punti)
 - o Laurea non attinente al progetto (6 punti)
 - o Diploma attinente al progetto (6 punti)
 - o Diploma non attinente (5 punti)
- Titoli Professionali** (non è possibile cumulare i punteggi dei titoli attinenti e non attinenti)
 - o Attinenti al progetto (max 4 punti)
 - o Non attinenti al progetto (max 2 punti)
 - o Non terminati (max 1 punti)
- Esperienze aggiuntive** (max 4 punti)
- Altre conoscenze** (max 4 punti)

2) Prova pratica

La prova pratica viene effettuata da candidati in piccoli gruppi (max 6 persone) attraverso le seguenti attività:

2.1 La somministrazione di un questionario con 5 domande multipla per valutare la conoscenza degli obiettivi del progetto

2.2 La simulazione di un problema da risolvere o una piccola attività da

programmare nel piccolo gruppo

Per ognuno delle 2 attività viene attribuito un punteggio (max 60) che viene riportato all'interno della scheda di valutazione del colloquio di cui sotto

3) Colloquio (max 60 punti)

Il colloquio viene effettuato singolarmente dai candidati con la presenza di 2 valutatori che attribuiscono il punteggio sulla base dei seguenti elementi:

1. motivazioni generali del candidato	Max 60 punti
2. conoscenza progetto (vedi prova pratica 2.1)	Max 60 punti
3. condivisione obiettivi del progetto	Max 60 punti
4. interesse del candidato a svolgere le mansioni del progetto	Max 60 punti
5. disponibilità nei confronti delle condizioni richieste	Max 60 punti
6. Idoneità del candidato a svolgere le attività previste dal progetto	Max 60 punti
7. Abilità e competenze del candidato (vedi prova pratica 2.2.)	Max 60 punti
8. interesse per l'acquisizione di particolari abilità e competenze previste dal progetto	Max 60 punti
9. grado di partecipazione all'attività di gruppo della prova pratica	Max 60 punti
10. altri elementi	Max 60 punti

Il punteggio finale del colloquio viene ottenuto attraverso la media aritmetica ($n_1+n_2.../10$) dei diversi punteggi che vengono attribuiti alle variabili.

Poiché il punteggio maggiore viene dal colloquio, anche le persone con "minori opportunità" avranno la piena opportunità di partecipare a pari livello, evitando corsi preferenziali che fanno di stigma e di esclusione sociale.

20) Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):

SI

21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:

Rinvio al sistema di monitoraggio verificato in sede di accreditamento

Rispetto a quanto già presente nel piano di monitoraggio già accreditato si sottolinea che

1. il monitoraggio avviene sulla base di precisi indicatori di cui i volontari hanno piena coscienza in quanto inseriti anche nelle schede di programmazione
2. l'ente attuerà tutti gli strumenti di monitoraggio previsti dalle linee guida sul servizio civile in Sicilia
3. Verranno applicati diversi strumenti standardizzati quali questionari, interviste tendenti a monitorare e valutare la motivazione, la qualità delle relazioni tra tutti gli attori coinvolti nell'attuazione del progetto, gli aspetti positivi, i fattori protettivi e di rischio circa il benessere organizzativo
4. Il monitoraggio avviene in forma individuale e gruppale in presenza dell'Olp, di un formatore, del RLEA, e di un esperto del monitoraggio. Gli esiti del monitoraggio vengono
 - "formalizzati" in apposito verbale

- Discussi e inseriti nella scheda di programmazione del volontario
- Comunicati e discussi al gruppo di progetto
- Comunicati e discussi (per gli aspetti comuni) all'intero gruppo formato da tutti i volontari del servizio civile.

22) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio):

SI

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

La particolare complessità dei destinatari e delle attività del progetto richiedono la presenza di volontari che abbiano come minimo un Titolo scuola media superiore.

Saranno titoli preferenziali:

- Diploma Istituto per tecnico di laboratorio biomedico
- laurea in scienze umanistiche, Mediche, Farmacia
- frequenza facoltà di Scienze della formazione, Medicina, corso di Laurea in Scienze e tecniche psicologiche, informatica
- patente ECDL

24) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:

Voce di spesa	U/M	Costo unitario	Quantità per anno	Volontari	Totale
Quota parte impegno dipendenti attività di formazione	Ore/uomo	€ 25	100	8	€ 2.500,00
Quota parte impegno dipendenti attività di coordinamento	Giornate /uomo	€ 20	80	8	€ 1.600,00
Quota parte impegno dipendenti in affiancamento (escluso gli olp)	Ore/uomo	€ 25	400	8	€ 10.000,00
Restyling sezione servizio civile sito www.oasi.en.it	Pagine web	€ 500	1		€ 500,00
Accesso rete LAN e casella di posta	Unità/volontario	€ 300	1	8	€ 1.800,00
Materiali di consumo per i laboratori		€ 2.000	1		€ 2.000,00
TOTALE					€ 18.400,00
Budget previsto per volontario		433.80	12	8	€ 41.644,80
Percentuale Risorse finanziare aggiuntive					44.18%

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

Molte delle attività previste nel presente progetto richiedono l'utilizzo di svariati programmi informatici. In ciò il progetto si avvale della consulenza "necessaria" dell'Oasi srl - Via Conte Ruggero, 73 (Troina): per l'assistenza informatica e la realizzazione di software dedicati

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Il progetto prevede l'utilizzo di ulteriori dotazioni tecniche e strumentali di cui alcuni già in possesso dell'associazione, altri da acquistare:

n. 1 sala per formazione specifica e in itinere completa di lavagna luminosa, computer e video
n. 2 sale
n. 6 computer e stampanti
materiale cartaceo per l'archiviazione

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Il riconoscimento del tirocinio di cui al punto 28 permette l'aggiudicazione di n. **8 crediti** formativi come da comunicazione del Preside della Facoltà di scienze della Formazione di Catania

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Facoltà scienze della formazione - Università di Catania (comprende anche il corso di Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche presso la libera Università Kore di Enna) come da comunicazione del Preside della Facoltà (vedi allegato)

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

L'Associazione potrà certificare le seguenti competenze e professionalità acquisite durante la formazione specifica e in itinere della durata superiore alla settimana:

- Il processo di ascolto nell'ambito interpersonale
- Animazione con persone diversamente abili
- Team building
- Lavorare con intelligenza emotiva

L'Ufficio Formazione dell'Ircs, in quanto Provider ECM (provider n° 2676 - n° riferimento 2961) per conto del Ministero della Salute, potrà rilasciare un attestato valido per il proprio curriculum e se operatori sanitari, valido anche per il raggiungimento dei crediti obbligatori previsti dal sistema ECM (vedi allegato).

Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

Ircs Oasi Maria SS. – Plesso Domus Mariae – Via Conte Ruggero, 73 – Troina (En)

31) *Modalità di attuazione:*

La formazione è realizzata in proprio utilizzando i formatori dell'ente indicati in sede di accreditamento con il ricorso ad esperti

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

SI

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La scienza che studia i processi formativi ha ormai evidenziato che il soggetto apprende a diversi livelli (cognitivo, emozionale, comportamentale).

Per questo, il piano sposa la linea dell'apprendimento esperienziale in base al quale il possesso di nuove acquisizioni, il cambiamento o la crescita, da parte di un soggetto avvengono attraverso un processo integrato e circolare che inizia con l'esperienza concreta, si arricchisce con l'osservazione riflessiva, giunge alla concettualizzazione astratta per poter dar luogo alla sperimentazione attiva.

In questa maniera, il soggetto è abilitato a sviluppare dei modelli di analisi della realtà che assicurino al proprio stile di vita personale e lavorativa un adeguato modello comportamentale.

Il piano utilizza anche un approccio di e-learning attraverso la messa in circolazione online di materiali e strumenti per dare al piano di formazione maggiore spessore e fornire ai partecipanti, a secondo le loro interesse e disponibilità di tempo e in un ottica di responsabilità, occasioni di approfondimenti personali.

Tutto il processo formativo avviene principalmente in gruppo che diventa così il vero e naturale setting di sviluppo delle dinamiche formative

Nel rispetto dei principi metodologici sopra enunciati verranno utilizzate delle tecniche attive quali il confronto in gruppo, la simulazione, il role playing, l'analisi di incidenti critici, questionari, brainstorming, problem solving.

34) *Contenuti della formazione:*

1. La cittadinanza attiva e solidale
2. La difesa non armata
3. I diritti dell'uomo
4. la costruzione della pace e della solidarietà sociale
5. La storia del servizio civile
6. la Carta Etica
7. l'Organizzazione del servizio civile
8. Diritti e Doveri del Volontario
9. L'associazione come "luogo" di servizio civile
10. Vivere il servizio civile: motivazione ed etica
11. L'ascolto attivo e la negoziazione
12. Dal lavoro in gruppo al lavoro di gruppo

35) *Durata:*

12 moduli per un totale di 44 ore.
Ogni 2 mesi i volontari avranno un incontro di 3 ore di formazione dove i suddetti contenuti verranno ripresi attraverso il lavoro in gruppo

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) *Sede di realizzazione:*

Ircs Oasi Maria SS. - Plesso Domus Mariae - Via Conte Ruggero, 73 - Troina (En)

37) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente, con formatori dell'ente

38) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

1. Caranna Arturo nato a S. Agata di Militello (Me) il 07/05/1972
2. Condorelli Michelangelo nato a Nicosia (En) il 23/09/1964
3. La Marca Fabrizio, nato a Catania il 25/11/1963
4. Ruberto Gaetana nata a Troina il 26/04/1941
5. Spoto Giuseppa nata a Troina il 17/02/1956
6. Stimoli Maria Agatina, nata a Adrano (Ct) il 19/12/1981
7. Tomasi Carolina nata a Regalbuto (En) il 12/05/1966
8. Vezzuto Fabio nato a Ragusa il 07/03/1961

39) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

1. Caranna Arturo - responsabile Ufficio Qualità - esperto in Qualità
2. Condorelli Michelangelo - medico - Direttore Sanitario
3. La Marca Fabrizio - Ingegnere - responsabile servizio di prevenzione
4. Ruberto Gaetana - Responsabile Servizio sociale
5. Stimoli Maria Agatina - collaboratore Ufficio Formazione
6. Spoto Giuseppa - responsabile Farmacia
7. Tomasi Carolina - sociologo sanitario - responsabile Ufficio Formazione
8. Vezzuto Fabio - counsellor socio educativo - progettista

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

L'apprendimento esperienziale in base al quale il possesso di nuove acquisizioni, il cambiamento o la crescita, da parte di un soggetto avvengono attraverso un processo integrato e circolare che inizia con l'esperienza concreta, si arricchisce con l'osservazione riflessiva, giunge alla concettualizzazione astratta per poter dar luogo alla sperimentazione attiva è la base metodologica su cui si struttura la formazione specifica dei volontari. Tale metodo trova speciale applicazione all'interno del periodo di tirocinio dove i volontari saranno impegnati in un project work attraverso cui potersi acquisire abilità specifiche per lo svolgimento del progetto ma potranno utilmente maturare competenze collaborative, creative e relazionali. Il project work della durata di 35 ore è preceduto da un momento comune (25 ore) dove i volontari acquisiranno conoscenze e abilità comuni. I vari contenuti verranno mediati attraverso tecniche attive quali il confronto in gruppo, la

simulazione, l'esercitazione pratica, lo studio di casi specifici. Tutti i partecipanti avranno a disposizione gli appunti delle varie lezioni e/o esercitazioni svolte dai vari formatori. Il percorso formativo si conclude con una valutazione sommativa (apprendimento e gradimento) dei volontari.
Ogni 2 mesi verranno dedicate 3 ore (unitamente alle 3 ore di formazione generale) per l'analisi di situazioni dove i volontari hanno concretamente operato.

41) *Contenuti della formazione:*

1. Organizzazione e finalità dell'Irccs Oasi Maria SS.
2. Il diritto alla riservatezza dei dati
3. Il miglioramento continuo della qualità
4. il benessere organizzativo
5. la comunicazione organizzativa integrata
6. la rilevazione della qualità tramite questionari e report di dati clinici
7. Abilità relazionali e comunicative di front office
8. La tutela della salute nei luoghi di lavoro (pronto soccorso, antincendio)

42) *Durata:*

La formazione specifica è suddivisa per moduli e avrà la durata di 85 ore totali e verrà espletata secondo il seguente schema:
n. 30 ore (tutti i moduli) all'inizio del periodo di servizio civile
n. 30 ore dopo 60 giorni dall'inizio del periodo di servizio civile
n. 25 ore dopo 150 giorni dall'inizio del periodo di servizio civile

Altri elementi della formazione

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Rinvio a piano di monitoraggio verificato in sede di accreditamento

Riguardo alle procedure di audit si evidenzia che l'Associazione si è dotata di un sistema di gestione dei processi che è stato certificato secondo le norme ISO 9001 per la "progettazione e erogazione delle attività formative", dalla Det Norske Veritas, ente accreditato SINCERT nel gennaio del 2006.

Il sistema formativo aziendale pertanto è gestito secondo procedure chiare e condivise che consentono di monitorare l'intero processo dall'analisi dei bisogni formativi fino alla valutazione dei risultati.

Il sistema, concluso il primo ciclo triennale, ha ottenuto una nuova certificazione nel 2008 (vedi allegato), dal Rina, ente certificativo accreditato SINCERT, che ha espressamente certificato la struttura, l'Ufficio Formazione dell'IRCCS, che gestisce l'intero sistema.

Anche la formazione dei volontari in Servizio Civile, coordinata dall'Ufficio Formazione dell'IRCCS, verrà progettata e verificata secondo le procedure contenute nel manuale di qualità.

Bilancio di esperienza

Il Bilancio di esperienza verrà formulato, secondo il modello previsto dall'Ufficio Regionale di servizio civile, tenendo conto del bilancio di competenze iniziale e delle verifiche personali e di gruppo effettuate nell'ambito delle azioni di monitoraggio.

La scheda sarà il frutto del dialogo e della collaborazione fra il volontario e i seguenti attori:

Dott. Arturo Caranna – Responsabile Ufficio Qualità e della Selezione Servizio Civile
Dott.ssa Simonetta Panerai – Psicologa e selettore
Dott. Stefano Muratore – psicologo e formatore per il servizio civile
Dott. Fabio Vezzuto – RLEA, selettore e responsabile del monitoraggio
L'Olp di riferimento del volontario

La scelta di questo team è dovuto al fatto che sono le persone che intervengono sin dall'inizio nella "storia" del volontario e quindi, oltre a possedere abilità e competenze nell'ambito della gestione delle risorse umane, conoscono ampiamente la persona del volontario e possono opportunamente orientare lo stesso volontario.

Il team aiuterà il volontario ad aggiornare il proprio curriculum vitae con le esperienze maturate nell'anno del servizio civile.

Data 25.10.2008

Il Progettista

Fabio Vezzuto

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale

Rag. L'Episcopo Silvestro