

## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**

**PROGETTO STAFF – 2017**

**SETTORE e Area di Intervento:**

ASSISTENZA – SALUTE

**OBIETTIVI DEL PROGETTO**

<i>Obiettivi</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Risultati attesi</i>
Migliorare la qualità dell'accoglienza	Tempi di attesa in ingresso	Abbassamento dei tempi di attesa medi (-15%)
	Aumento della qualità dell'informazione	Aumento delle risposte positive sulle domande relative alla voce "segreteria/personale" del questionario di qualità del Centro riabilitativo (+15%)
Potenziamento del grado di autonomia e di efficacia nella gestione dell'accoglienza e di erogazione delle informazioni	Percentuale delle situazioni gestite autonomamente	Primi 3 mesi, gestione condivisa con l'operatore di almeno il 70% delle richieste. Nei mesi successivi,
		gestione condivisa con l'operatore max 30% delle richieste.
Miglioramento delle procedure di gestione del flusso informativo per il raggiungimento di più utenti o di migliore qualità nella comunicazione	Diversificazione dei canali informativi: a voce, fax, internet, facebook, stampa	Potenziamento dei media per erogazione informazioni su canali non tradizionali (+ 20%) - Predisposizione di procedura di gestione standardizzata e condivisa delle modalità di erogazione delle informazioni (indicatore minimo "Si").

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Risultati attesi</b>
Accrescimento di competenze di base trasversali e professionali	Formazione generale per n. 42 ore	Presenza a tutte le attività formative
Acquisizione di abilità specifiche all'interno della modalità di relazione con soggetti diversamente abili e quindi comprensione dei propri punti di forza nelle situazioni di disagio	Formazione specifica per n. 75 ore	Presenza a tutte le attività formative

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

I volontari saranno chiamati a migliorare la risposta all'utenza che si presenta direttamente, a potenziare e presidiare nuovi canali comunicativi (web, mobile, community) cui si affacciano sempre più utenti e a suggerire migliori procedure interne. Inoltre, essendo il Paolo Ricci ente pubblico, potranno confrontarsi con procedimenti amministrativi connessi all'attività del centro e agli adempimenti burocratici necessari.

Nella loro attività i volontari affiancheranno gli operatori per rendere più efficace e tempestiva la capacità di risposta alle richieste dell'utenza, in particolar modo per quanto riguarda la richiesta di informazioni ed al back office.

Le attività specifiche previste nel periodo di servizio su base annua saranno le seguenti:

- Gestione della comunicazione con utenti
- Assegnare la richiesta informazioni al settore di competenza
- Supporto al personale di accoglienza,
- Dare informazioni anche telefoniche,
- Indicare modalità di accesso ai servizi
- Conoscere l'organizzazione ed il funzionamento amministrativo PA,
- Saper operare secondo i principi della PA
- Implementazione sito web,
- gestione di profili (es. facebook, twitter, linkedin, etc.),
- mailing-list
- Servizi di portierato

#### **CRITERI DI SELEZIONE**

Selezione in collaborazione con il Comune di Macerata. Si rinvia al sistema di selezione verificato dall'Ufficio Regionale con Decreto del Dirigente del Servizio Politiche Sociali n. 171/S05 del 24.11.2009

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI**

**Numero ore di servizio settimanali dei volontari** **30**

**Giorni di servizio a settimana dei volontari:** **5**

Il servizio sarà svolto per un complessivo di 30 ore settimanali.

I turni saranno così distribuiti:

mattina: dalle ore 8.00 alle ore 14.00

pomeriggio: dalle ore 13.00 alle ore 19.00

I volontari saranno impiegati a turnazione e l'articolazione dell'orario sopra indicata potrà subire variazioni in relazione alle esigenze del servizio.

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Ai volontari che saranno selezionati in servizio si richiedono spirito di adattabilità, iniziativa e flessibilità. Si chiede inoltre:

- **possesso patente B e disponibilità a porsi alla guida di mezzi di proprietà dell'Ente**
- **grande motivazione al servizio**
- disponibilità a missioni o trasferimenti
- flessibilità oraria
- mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene a dati e conoscenze acquisite mediante lo svolgimento del servizio civile
- rispettare le norme in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro

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

- **POSSESSO PATENTE B E DISPONIBILITÀ A PORSI ALLA GUIDA DI MEZZI DI PROPRIETÀ DELL'ENTE PER LE FINALITÀ PREVISTE NEL PROGETTO.**
- **Disponibilità al contatto con pazienti in età evolutiva ed adulti.**

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

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

**3**

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	ASP Paolo Ricci 2	Civitanova Marche	Via Einaudi, n. 144	15920	3

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

**Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

- Crediti formativi riconosciuti a seguito di accordo di partenariato Asp Paolo Ricci – Università di Macerata del 13.10.2016

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

- Certificazione delle competenze rilasciate dal Centro di Formazione "Ali per la vita" in merito al Primo soccorso aziendale ex D.lgs 81/2008 e D.M. 388/2003 e in merito al BLS secondo le Linee Guida ILCOR e ERC 2010.
- Lo svolgimento del servizio civile verrà considerato come esperienza presso l'Ente, pertanto come punteggio valido per la partecipazione a selezioni e concorsi pubblici presso l'ASP Paolo Ricci.
- Ai volontari che parteciperanno ai corsi di formazione organizzati dall'Ente per il personale dipendente verrà rilasciato attestato di frequenza.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

**I contenuti della formazione specifica saranno i seguenti:**

##### **Modulo 1. L'ACCOGLIENZA DEGLI UTENTI E IL RICONOSCIMENTO DEL FABBISOGNO**

Contenuti:

Individuazione della fascia di servizi richiesti  
 Procedure di accoglienza sia per utenti presenti che in linea  
 I rapporti interpersonali  
 Rapporto con i genitori di minori  
 Gestione delle situazioni con criticità

Durata ore: 6

##### **Modulo 2. I SERVIZI ALLA PERSONA - ATTIVITÀ SANITARIA**

Contenuti:

L'ASP Paolo Ricci e i servizi sanitari offerti  
 SSN e SSR e il sistema di accreditamento  
 Le prescrizioni dell'accreditamento del Centro riabilitativo di Civitanova Marche  
 Il centro riabilitativo di Civitanova Marche e le altre sedi  
 UMEE  
 La multidisciplinarietà degli interventi e la congruità delle prestazioni  
 Il sistema qualità dei centri  
 La documentazione sanitaria

Durata ore: 8

##### **Modulo 3. I SERVIZI ALLA PERSONA - ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA**

Contenuti:

L'attività di back office connessa ai servizi dell'ASP Paolo Ricci  
 La struttura organizzativa di riferimento  
 Rapporto con lo staff  
 Gli atti amministrativi connessi ai servizi  
 L'ASP Paolo Ricci in quanto Ente pubblico: normativa e obblighi connessi  
 Le procedure di accoglienza telefonica  
 La gestione dei flussi documentari e la trasmissione delle comunicazioni  
 La protocollazione e l'uso del sistema PEC

Durata ore: 25

**Modulo 4. L'ACCOGLIENZA E L'INFORMAZIONE UTENTI ATTRAVERSO WEB E I NUOVI MEZZI DI COMUNICAZIONE**

**Contenuti:**

La carta informatica dei servizi  
La creazione di nuovi canali comunicativi ed informativi (es. Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.)  
Il presidio della sito quale strumento istituzionale di comunicazione ed informazione  
L'implementazione delle pagine web e l'inserimento di nuovi eventi  
La gestione della qualità attraverso procedure informatizzate

Durata ore: 10

**Modulo 5. SICUREZZA E RISCHI INTERFERENZIALI**

**Contenuti:**

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e normativa di riferimento  
D.lgs 81/08. Movimentazione manuale del carico  
Esposizione ad agenti biologici

Durata ore: 6

**Modulo 7. PRIMO SOCCORSO AZIENDALE**

**Contenuti:**

Allertare il sistema di soccorso  
Riconoscere un'emergenza sanitaria  
Attuare gli interventi di primo soccorso  
Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta  
Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro  
Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro  
Acquisire capacità di intervento pratico

Durata ore: 12

**Modulo 8. BLS**

**Contenuti:**

Riconoscimento dei segni di allarme dell'attacco cardiaco  
Valutazione dello stato di coscienza, del respiro spontaneo, dell'attività cardiaca  
Attivazione del sistema sanitario di emergenza  
Ventilazione artificiale con sistema pallone autoespansibile-maschera  
Uso della cannula di Guedel  
Valutazione del polso carotideo  
Massaggio cardiaco esterno  
Sequenza di rianimazione cardiorespiratoria a 2 soccorritori  
Posizione laterale di sicurezza  
Manovra di Heimlich (disostruzione delle vie aeree)  
Conoscenza dei meccanismi di base della terapia elettrica  
Conoscenza dei principi di funzionamento del defibrillatore semiautomatico  
Uso del defibrillatore semiautomatico

Durata ore: 6

**Durata complessiva**

**73 ore**