

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

**ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Azienda ospedaliera L. Sacco-Polo Universitario

2) *Codice di accreditamento:*

NZ03179

3) *Classe di iscrizione all'albo:*

4^

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Un aiuto per l'emergenza

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Area assistenza codifica 16 salute

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'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco si colloca nella zona nord-ovest di Milano (sede legale in Via G.B. Grassi n° 74), con un bacino di utenza di circa 345.000 persone. (zona 8 del decentramento del Comune di Milano) Grazie alla presenza di alcuni centri di eccellenza la percentuale di attrazione di pazienti extraregionali è del 10% dei ricoveri ordinari.

L'attività di ricovero ordinario e di day hospital si aggira attorno ai 16.950 ricoveri annui in regime di ricovero ordinario e 25.500 giornate di Day Hospital, mentre le prestazioni ambulatoriali sono circa 2.400.000, per un fatturato totale (DRG + ambulatoriali) di circa 102.000.000 Euro.

Il pronto soccorso, di recente ristrutturazione, accoglie circa 52.000 pazienti annui, mentre le 12 sale operatorie producono circa 7.300 interventi annui.

Lo stato patrimoniale dell'azienda al 31.12.2002 è di 195.281.000 Euro. Appartiene alla zona 8 del decentramento comunale

7) *Obiettivi del progetto:*

Migliorare la comunicazione con gli utenti del Pronto Soccorso e con i parenti (rilevazione di una Customer Satisfaction specifica: si vuole arrivare ad una % di valutazioni positive uguale o superiore al 70%)  
Informare i parenti di pazienti dimessi dal PS sulle modalità di attivazione dei Servizi Assistenziali Territoriali  
Traduzione di documentazione medica ed assistenza linguistica nella compilazione dell'anamnesi (almeno 50 interventi documentati)  
Ricerca di posti letto ed assistenza post-dimissione (almeno 50 interventi documentati)

7) *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:*

Il pronto soccorso è un'area particolarmente critica nell'Azienda ospedaliera, sia per il notevole afflusso di utenti, sia per le modalità di accesso che non rispettano l'ordine di entrata, ma fanno riferimento a livelli specifici di priorità secondo la gravità delle patologie accusate e ai tempi di intervento richiesti.  
I parenti emotivamente provati, aspettano in sala d'attesa l'esito delle indagini diagnostiche dei propri cari, e non sempre il personale dispone del tempo necessario per un'informazione adeguata sui singoli casi.  
La situazione è divenuta particolarmente critica con il considerevole afflusso di pazienti extra-comunitari, coi quali esistono problemi di comunicazione legati alla lingua differente.  
I volontari affiancano il personale medico ed infermieristico svolgendo un ruolo di mediazione con l'utenza, di informazione specifica, di orientamento, di superamento della barriera linguistica.  
L'afflusso di pazienti di madre lingua non italiana si assesta negli anni passati tra il 10 ed il 12% del totale degli accessi in Pronto Soccorso.  
Un'area specifica di intervento è identificata negli utenti portatori di disagio sociale che presentano peculiarità di trattamento e problematiche di dimissione che impegnano i Servizi Sociali ed i Corpi di Polizia dello Stato

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

4

9) *Numero posti con vitto e alloggio:*

10) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

11) *Numero posti con solo vitto:*

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

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

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

Tutela della privacy dell'utenza, osservare il segreto professionale, applicare le norme di tutela individuale nei confronti della patologia contagiosa o diffusibile, frequentare corsi di intervento in caso di emergenza sanitaria e corsi di apprendimento sulla legislazione sanitaria, flessibilità oraria (sono previste presenze in turni la mattina o il pomeriggio)

## **CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE**

15) *Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:*

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Telefono sede	Fax sede	Personale di riferimento (cognome e nome)	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
									Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	AO L. Sacco Pronto Soccorso	milano	Via G.B.Grassi 74		4	02.3904.3119	02.39043134	Giovanni Nervetti	Nervetti Giovanni	24.10.1944	NRVGNN44R24F205C

**16) Altre figure impiegate nel Progetto:**

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	AO L. Sacco Pronto Soccorso	milano	Via G.B.Grassi 74		4						

17) *Strumenti e modalità di pubblicizzazione del progetto:*

Sito internet, comunicazione interna, pubblicazione sul bollettino regionale della direzione sanità, comunicazioni agli utenti

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

no

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

no

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

Confronto dei risultati di soddisfazione dell'utenza con i dati storici acquisiti  
Numero degli interventi effettuati  
Completezza del dato clinico-anagrafico degli utenti stranieri

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

no

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

Diploma di scuola media superiore o laurea  
Uso del computer  
Conoscenza di una o più lingue straniere  
Capacità relazionale

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

no

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

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

PC e telefono/fax, moduli e procedure in uso, carrozzine e altri ausili

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

no

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

no

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

L'AO può certificare ( con attestazione della Direzione Generale) lo svolgimento del Servizio Civile con indicazione alle attività svolte in campo assistenziale e alle conoscenze acquisite e delle metodologie adottate.

In particolare:

Capacità di lavorare in equipe

Conoscenza delle problematiche dell'emergenza e dell'organizzazione della rete dell'emergenza della città di Milano

Conoscenza dell'organizzazione dell'ospedale, dei servizi aziendali, delle prestazioni erogate e delle modalità di accesso ai servizi, con particolare riferimento alla normativa relativa ai cittadini extra-comunitari

Addestramento alle tecniche di primo soccorso

## **Formazione generale dei volontari**

29) *Sede di realizzazione:*

Aule didattiche aziendali

30) *Modalità di attuazione:*

Formazione condotta con propri operatori (Dott.ssa Carmen Mellado come precedentemente comunicato nelle procedure di accreditamento)

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

no

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni teoriche con esposizione dei contenuti e discussione  
Visite guidate ai reparti e servizi  
Esercitazioni pratiche  
Affiancamento agli operatori del servizio

33) *Contenuti della formazione:*

Le norme sul servizio civile volontario, diritti e doveri dei volontari, utilizzo della modulistica e informazioni pratiche  
L'Azienda Ospedaliera Luigi Sacco, la sua organizzazione, i reparti e i servizi  
Le figure professionali in azienda  
Elementi di legislazione sanitaria  
Dall'art. 32 della costituzione al D Lgs 502/92: l'ospedale azienda  
La legge regionale 31/97: il modello lombardo

Elementi di legislazione a tutela dei diritti dei cittadini:  
D Lgs 29/93  
LN 241/90 e successive integrazioni (leggi  
Bassanini, autocertificazione, semplificazione, sportelli unici etc..)  
La Carta dei servizi  
D Lgs 196/2003 sulla privacy  
La carta regionale dei servizi sanitari

Elementi di legislazione a tutela dei lavoratori  
D Lgs 626/94 e implicazioni pratiche sul lavoro

I sistemi di qualità aziendale

-L'accreditamento istituzionale

-La certificazione ISO 9000

-L'accreditamento all'eccellenza(Joint commission)

-La qualità percepita

Elementi di comunicazione

La comunicazione verbale e non verbale

La comunicazione con l'utente difficile

.

34) *Durata:*

32 ore

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

35) *Sede di realizzazione:*

Presso il pronto soccorso e presso aule didattiche attrezzate

36) *Modalità di attuazione:*

Condotta con propri formatori

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

Giovanni Nervetti  
Anna Milanese  
Sandro De Martini  
Antonietta Maltana  
Claudia Ruffini

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

vedi curricula

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Corsi teorico-pratici  
Ciclo di conferenze  
Affiancamento agli operatori

40) *Contenuti della formazione:*

Conoscenza del Pronto Soccorso: il triage, i percorsi, i codici di gravità  
La tutela personale dalle infezioni  
Misure di sostegno delle funzioni vitali  
Organizzazione dell'emergenza sanitaria cittadina  
Le procedure amministrative in pronto soccorso (ricovero, pagamento ticket, rilascio documentazione clinica, codice STP)  
La comunicazione in Pronto Soccorso e i vincoli normativi  
Il minore in Pronto Soccorso  
L'approccio multietnico

41) *Durata:*

48 ore

## **Altri elementi della formazione**

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

Test di apprendimento in itinere e finale

Data,

Il Progettista

Dott.ssa Loredana Di Palo

Il Responsabile Legale dell'Ente

Dott. Francesco Ceratti

