

ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto.

ENTE

1) Ente proponente il progetto^(*)

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "SANTA MARIA"

1.1) Eventuali enti attuatori

2) Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente^(*)

NZ 06232

3) Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente^(*)

Albo provinciale Trento PAT/A00122

4

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto^(*)

Sentirsi a casa punto 3

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1)^(*)

Assistenza 2 Adulti e terza età in condizioni di disagio

6) Durata del progetto^(*)

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7) *Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento*^(*)

7.1) *Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori*^(*)

L'A.P.S.P. "Santa Maria" è un ente di diritto pubblico, senza finalità di lucro, che offre diversi tipi di servizi assistenziali e sanitari, di carattere residenziale (R.S.A., Casa di soggiorno) e semiresidenziale (Centro Diurno, podologo, fisioterapia a domicilio), rivolti sia a fruitori interni sia esterni. Gli obiettivi che l'Azienda si pone sono erogazione di buone cure in un'ottica di centralità dell'utente attraverso la personalizzazione dell'assistenza, la buona qualità degli interventi, il benessere di gruppo, l'innovazione professionale ed organizzativa, la capacità di essere un'organizzazione che impara e che incoraggia l'apprendimento dei suoi membri, anche mediante l'apertura verso l'esterno.

7.2) *Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto*^(*)

A fronte della crescita della popolazione anziana e dei bisogni assistenziali connessi, in Val di Non sono presenti solo tre strutture che offrono servizi assistenziali e sanitari, di carattere residenziale e semiresidenziale. Nel dettaglio l'A.P.S.P. ha una capacità ricettiva di 147 ospiti, di cui 120 in convenzione con l'A.P.S.S. di Trento, mentre i restanti sono ad accesso diretto. In ogni reparto è presente personale O.S.S., infermieristico, medico, riabilitativo e educativo animativo. Agli ospiti, oltre all'assistenza, vengono offerti il servizio di parrucchiera, di podologia e di una psicologa. All'interno della struttura sono attivi inoltre il servizio di fisioterapia che si occupa della riabilitazione e del mantenimento delle capacità residue ed il servizio educativo animativo che si dedica al benessere psicofisico degli ospiti, attraverso attività educativo/ricreative strutturate. Inoltre offre cinque posti in Casa di Soggiorno, struttura Residenziale volta ad assicurare condizioni assistenziali ed abitative ad anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma. All'interno della struttura, oltre ai circa 160 dipendenti, opera un significativo gruppo di volontari, circa una cinquantina, che partecipano, con dedizione e competenza, alle attività quotidiane. È presente una comunità di suore che fornisce anche supporto religioso agli ospiti.

Dal 2015 l'A.P.S.P. ha avviato diversi progetti di volontariato, sia internazionali che nazionali, sia in ambito di servizio civile nazionale che provinciale. Tali esperienze positive ed il contributo apportato dagli stessi ragazzi, sia in termini di ricaduta sul benessere degli anziani, sia di partecipazione diretta e di riscontro concreto per la stesura dei progetti, hanno convinto l'ente a proporre nuovamente il progetto di servizio civile nazionale, denominato "Sentirsi a casa punto 3", continuazione delle precedenti fasi uno e due. Il progetto viene infatti ripresentato invariato, con i medesimi obiettivi ed attività dell'originario, sperando di poter dare continuità allo stesso, considerato che i volontari della fase 2 hanno iniziato il loro percorso a dicembre 2018, purtroppo non godendo della proficua opportunità di affiancamento ai ragazzi della prima fase che avevano terminato a metà settembre. L'affiancamento infatti permetterebbe un naturale passaggio di informazioni tra le parti sull'esperienza, proficuo sia per la formazione dei nuovi volontari, sia per quelli uscenti in termini di capacità di confronto e di trasferimento delle conoscenze acquisite.

L'esperienza dei Volontari e le criticità riportate nella realizzazione dei precedenti progetti, ha fatto emergere l'impossibilità di realizzare concretamente l'accoglienza e la conoscenza del futuro residente prima del suo accesso in casa di riposo, in quanto i tempi intercorrenti tra la domanda di ricovero in struttura e l'effettivo ingresso risultavano essere troppo stretti, talvolta solo un paio di giorni, pertanto il progetto in esame "Sentirsi a casa punto

30, come le fasi precedenti, focalizza la sua attenzione sulla possibilità di affiancare l'ospite nel momento subito successivo all'ingresso nel nuovo ambiente, affinché possa veramente sentirsi a casa.

Come accennato prima l'A.P.S.P. "Santa Maria" accoglie persone con diversi gradi di non autosufficienza che, negli ultimi anni si sono sempre più aggravate arrivando spesso alla completa non autosufficienza. Proprio per questo vi è un elevato turn-over di ospiti con un notevole numero di ingressi, spesso anche per brevi periodi o in condizioni di urgenza. L'accoglienza è senza ombra di dubbio il momento più critico dell'inserimento dell'anziano in struttura. Messo in conto il fatto che la transizione casa-RSA sia indiscutibilmente un evento fortemente traumatico per una persona fragile come un anziano, esso rischia, se non gestito correttamente, di impattare negativamente sulla sfera psico-motivazionale dell'individuo in maniera sovradimensionata rispetto al suo reale peso.

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto^(*)

Come desumibile da quanto accennato nell'analisi del contesto territoriale, destinatari del presente progetto sono non solo gli anziani utenti dell'A.P.S.P. "Santa Maria", ma soprattutto i giovani volontari residenti sul territorio, ai quali attraverso il Servizio Civile viene data l'opportunità di intraprendere un'esperienza diversa, che permette loro di apprendere quotidianamente dal confronto immediato con la fragilità e la disabilità, che possono far emergere l'importanza dell'inclusione sociale, dell'assistenza dei cittadini bisognosi, del rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, della garanzia di servizi assistenziali capaci di favorire una qualità della vita il più possibile elevata, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali degli utenti, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa. Le precedenti esperienze del progetto "Sentirsi a casa" hanno infatti portato alcuni ragazzi ad intraprendere successivamente percorsi di studio professionalizzanti rivolti all'assistenza ed alla cura della persona, quali la scuola di operatore socio sanitario.

7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.

--

8) Obiettivi del progetto^(*)

Lo scopo del progetto è di rendere meno traumatica l'accoglienza dei nuovi residenti e le loro famiglie che, in tempi spesso brevi, si trovano completamente modificate vita, abitudini, ambiente, persone. L'inserimento della persona anziana in RSA è un processo complesso di integrazione della persona dove l'individuo prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella sua quotidianità sia dal punto di vista pratico-organizzativo, sia dal punto di vista psicologico-relazionale. È inoltre un processo di conoscenza reciproca in cui da un lato l'anziano prende visione del nuovo ambiente in cui viene inserito: strutture, persone, regole scritte e regole non scritte, dall'altro la RSA deve conoscere la nuova persona sotto molteplici punti di vista: carattere, abitudini, gusti, legami familiari e sociali.

Le risorse interne della RSA devono essere tutte finalizzate all'accoglienza, accompagnamento, mantenimento e recupero dell'anziano nella sua interezza, preservando e, se possibile, ripristinando le condizioni funzionali, cognitive e relazionali eventualmente compromesse. Da questo punto di vista molte indicazioni operative possono essere tratte anche dalla norma UNI 10881/2000, che declina nel contesto dei servizi residenziali per anziani le buone prassi gestionali della normativa classica di gestione per la qualità (UNIENISO9001:2000), ponendo l'accento sull'analisi delle caratteristiche dell'individuo,

sulla costruzione di processi di presa in carico e di progettazione personalizzati, sul controllo dell'outcome assistenziale e sul monitoraggio e sviluppo costante delle dinamiche relazioni tra operatori e utenti. In particolare tale norma si sofferma sul processo di ammissione e inserimento dell'anziano nella struttura. L'anziano ricoverato è infatti una persona fragile, che troppo spesso rischia di subire passivamente il momento dell'ingresso in struttura e di non essere quindi in grado di mettere in atto strategie di autoprotezione e fronteggiamento dei traumi esterni. Se si parte da questo assunto diventa automatico e scontato constatare che modalità, tempistiche e qualità dell'accoglienza possono influenzare enormemente l'aspettativa di vita dell'individuo, non tanto da un punto di vista funzionale, quanto piuttosto sotto l'aspetto psico-motivazionale. Se si vuole allora cercare quanto più possibile di lenire gli influssi traumatici che gravano sulle spalle del soggetto in procinto di entrare in struttura, si deve compiere un attento processo analitico di valutazione delle criticità associate ai diversi momenti dell'accoglienza, al fine di stabilire idonee procedure adeguatamente documentate (secondo i criteri di completezza, rintracciabilità e disponibilità), che da questo punto di vista guidino al meglio l'organizzazione nel processo di accoglienza dell'anziano.

Individuare quel particolare arco di tempo critico in cui è massimizzato l'accumulo di pressione che grava sull'anziano costituisce il primo passo da compiere. Possono così essere individuate tre differenti fasi di accoglienza, cronologicamente e logicamente susseguenti l'una con l'altra: l'accoglienza, che comporta la prima conoscenza della persona, l'osservazione e la vicinanza e la presa in carico

Il momento dell'"accoglienza" è poi quello in cui la persona e la famiglia formano le loro impressioni (positive o negative che siano) sul luogo in cui viene inserito; più che l'efficienza e l'abilità del servizio, i fattori determinanti per la formazione di un positivo imprinting emotivo risultano invece essere l'umanità e il calore dell'accoglienza

Dopo l'accoglienza vi è un periodo di conoscenza reciproca da parte della persona entrata e l'organizzazione che comprende tutte le sue figure professionali. Il progetto è stato stilato sia per dare agli ospiti la possibilità di accoglienza, vicinanza e supporto nel periodo dell'inserimento iniziale, ma soprattutto per dare la possibilità ai ragazzi volontari del servizio civile di confrontarsi con realtà spesso non conosciute come le residenze per anziani.

Il progetto permetterà ai ragazzi di conoscere le difficoltà insite dell'essere anziani, comprese le problematiche derivanti dall'interazione tra diverse generazioni e nello stesso tempo essere fonte di crescita personale e di maturità. Consentirà inoltre di mettersi in gioco in un'esperienza di vita significativa dal punto di vista umano, culturale, sociale; sarà data loro la possibilità di scoprire come opera un Ente gestore di servizi, luogo di relazioni e comunità dove volontari, famiglie e personale prestano la loro opera avendo ben chiaro la centralità del benessere del residente. Darà l'opportunità ai volontari del servizio civile di scoprire le proprie potenzialità e competenze relazionali e aumentare le proprie capacità. L'inserimento dei ragazzi del servizio civile consentirà l'affiancamento continuo nel tempo della persona inserita e della sua famiglia; per i residenti avere quotidianamente contatto con qualcuno che li ha accolti, conosciuti, seguiti fin dall'ingresso, sarà di conforto e sostegno.

OBIETTIVI DEL PROGETTO.

L'obiettivo del progetto è far sperimentare ai giovani del servizio civile un mondo di relazioni basato sui valori della solidarietà, dell'aiuto, della reciprocità nei confronti delle persone che risiederanno in struttura:

Macro obiettivi per i volontari e per i residenti	Obiettivi specifici per i volontari e per i residenti	Indicatore di risultato e percentuale
---	---	---------------------------------------

Favorire l'impegno civile, la conoscenza del territorio e delle sue risorse, la solidarietà e la collaborazione, valorizzazione delle capacità personali e orientamento al miglioramento continuo.	Portarlo a conoscere la struttura e il territorio con i loro servizi entro i primi due mesi di inserimento	Conoscenza della struttura, sua organizzazione, servizi del territorio per il 90%
Accrescere le capacità del volontario di orientarsi in un contesto organizzativo, rendendolo consapevole della struttura, dei processi organizzativi, gestionali	Aumentare la consapevolezza del contesto in cui si trova a prestare la sua opera	Affiancamento e formazione iniziale documentate con orari, figure che hanno affiancato il volontario 90%
Stimolare la capacità di comunicazione, di relazione e di lavoro di gruppo, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità, l'auto-analisi e sviluppo delle proprie competenze.	Favorire, incentivare, potenziare le capacità relazionali del volontario	Colloqui individuali, di sostegno da parte dell'OLP referente che segue il progetto Documentare su file dedicato 90%
Favorire con le persone la costruzione di relazioni attente e proficue per accompagnare l'importante momento nell'ingresso in struttura	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza della persona, della sua storia, della famiglia - Vicinanza personalizzata con colloqui, affiancamento, momenti di compagnia 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentazione sulle caratteristiche della persona - Documentazione consegnata all'OLP di riferimento su cosa emerso nei momenti dedicati alla persona (documentare con file l'affiancamento ad almeno il 60% degli ingressi).
Mantenere, incentivare, potenziare attraverso la vicinanza, il colloquio, le preferenze e le passioni della persona	<ul style="list-style-type: none"> - Raccogliere le preferenze della persona, la sua quotidianità - Informare la persona sulle attività strutturate organizzate dalla struttura ed accompagnarla alle stesse 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentare quanto raccolto - Accompagnare la persona nelle prime attività e registrare la soddisfazione nella partecipazione o eventuali elementi di criticità.

Migliorare la qualità globale della vita dei residenti in struttura	<ul style="list-style-type: none"> - Accrescere il progetto assistenziale di ogni residente - Compiere azioni di aiuto nella personalizzazione delle stanze dei residenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione attiva del ragazzo del servizio civile nel momento del primo PAI per raccontare il percorso del residente dopo l'ingresso. - Aiutare il residente e la famiglia nella personalizzazione della stanza.
---	---	---

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (*)*

9.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi^(*)*

I giovani del servizio civile, dopo aver acquisito dall'educatore le notizie principali inerenti la storia della persona, la sua famiglia, il suo stato, affiancheranno l'ospite per aiutarlo nell'inserimento e nel sentirsi a casa, approfondendo pertanto l'ascolto, la vicinanza fisica e relazionale. Una volta terminati i primi giorni della fase di ingresso, l'attenzione potrà essere riversata sugli aspetti prettamente clinici, ovvero sull'"osservazione" della persona: monitoraggio delle condizioni psico-fisiche e del profilo relazionale, conoscendo più a fondo le sue abitudini, i suoi gusti. Per garantire la massima qualità della "presa in carico" è dunque di fondamentale importanza che le professionalità coinvolte si integrino tra di loro, si coordinino e interagiscano. Un buon modo per far sì che ciò avvenga può essere quello di pianificare riunioni d'equipe finalizzate alla stesura di un piano di assistenza individualizzato (PAI) del residente, che sia in grado di descrivere il profilo dell'anziano da più punti di vista: anagrafico, funzionale, cognitivo, emotivo. In questa sede sarà utile l'intervento dei ragazzi del servizio civile che hanno seguito l'inserimento della persona e sono quindi in grado di ragguagliare l'equipe con molteplici informazioni, utili alla completezza del PAI. La *mission* del progetto è quella di prevedere una serie di obiettivi specifici da raggiungere nel medio e nel lungo termine e di stilare un set di mezzi potenziali per conseguirli fattivamente.

Se si considerano tutti gli aspetti appena esposti, l'accoglienza ed il successivo accompagnamento risultano essere un processo complicato e impegnativo per chi si occupa della presa in carico, tanto più se si pensa che l'implementazione di determinate misure d'accoglienza ottimale, dignitosa del rispetto della persona, coinvolge diverse figure professionali, l'educatore in primis e successivamente gli operatori socio sanitari.

ATTIVITÀ SPECIFICHE PER RUOLO.

Chi	Azione	Strumento	Standard di verifica	Percentuale di raggiungimento
OLP	Supervisiona le presenze e l'attività dei ragazzi in servizio civile			

Educatori/O.S.S.	Segue accoglienza nuovo residente per alcuni giorni, scrive diario clinico Presenta il residente e la famiglia ai ragazzi del servizio civile	Colloquio con i ragazzi del servizio civile	Verifica su raccolta notizie inerenti la persona e la famiglia Inserimento diario cartella sanitaria se arricchiscono la biografia	Documentare su file la percentuale di raggiungimento almeno il 60% degli ingressi
Ragazzi servizio civile	Conosce i nuovi residenti attraverso la presentazione, il racconto della loro storia e la relazione quotidiana	Registra giornalmente reazioni, notizie, emozioni raccolte nei momenti di affiancamento. Presenza attiva al primo PAI	Verifica su raccolta notizie inerenti la persona e la famiglia Inserimento diario cartella sanitaria se arricchiscono la biografia	Documentare su file la percentuale di raggiungimento almeno il 60% degli ingressi

Con il progetto "Sentirsi a casa punto 3" si intende impiegare i volontari del servizio civile per migliorare l'inserimento dell'ospite soprattutto successivamente alla fase iniziale dell'accoglienza. In riferimento ai giovani del servizio civile il progetto si propone di:

- formare i ragazzi affinché riescano a gestire un rapporto di comunicazione ed ascolto efficaci per la persona e la famiglia, che lo rendano in grado di creare un rapporto empatico;
- utilizzare la relazione per accrescere l'autostima dei giovani in modo che percepiscano il senso del proprio valore, capacità di agire e competenze;
- trasmettere ai ragazzi il ruolo fondamentale del lavoro di equipe all'interno dell'ambiente di lavoro;
- percepire il senso civico e di responsabilità verso la comunità, la famiglia, i residenti.

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1(*)

Il progetto si articola in quattro fasi: accoglienza, formazione e affiancamento durante i primi mesi, realizzazione e verifica, mediante:

- presentazione del progetto e dei volontari ai diversi servizi;
- conoscenza del nuovo ambiente e dell'organizzazione (servizi della struttura, personale, ruoli e funzioni), conoscenza degli ospiti e delle famiglie;
- formazione generale e specifica;
- conclusione, verifica e monitoraggio finale con presentazione degli esiti del progetto

alla Direzione.

ATTIVITÀ	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. presentazione del progetto ai servizi	x											
2. conoscenza del nuovo ambiente e dell'organizzazione (servizi della struttura, personale, ruoli e funzioni)	x	x										
3. conoscenza delle persone accolte e delle famiglie		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4. conoscenza dei residenti	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5. formazione generale	Gestita P.A.T.											
6. formazione specifica	Unica tranche											
7. conclusione, verifica e monitoraggio finale con presentazione degli esiti del progetto alla Direzione												x

Sarà opportuno un inserimento graduale, ma costante, sviluppato attraverso l'affiancamento nel primo mese che consentirà al volontario la conoscenza della struttura, dei servizi e dei residenti. I giovani non assisteranno da soli i neo-residenti prima del termine della fase di affiancamento, ma solo dal secondo mese di permanenza. Nei mesi successivi saranno solo monitorati nelle attività ed aiutati in caso di necessità, anche nella compilazione dei diari e del file per la verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto.

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto^(*)

Ai volontari sarà richiesta un'osservazione attenta e continua sulle persone così da poter confrontare le sue percezioni con quelle delle altre figure professionali.

I giovani in servizio civile svolgeranno il loro servizio con la supervisione dell'OLP e dell'educatore responsabile, si relazioneranno con i residenti, le loro famiglie, con la rete di volontariato presente nella struttura.

Le attività previste dal progetto riguardano principalmente la sfera socio-relazionale in tutti gli ambiti di intervento. I Volontari potranno pertanto:

- apprendere un modo di comunicare adatto ad ogni situazione
- sviluppare uno sguardo attento ai bisogni delle persone affette da disabilità;
 - provare empatia verso le differenti sofferenze e fragilità
 - ascoltare i residenti, i familiari, le informazioni, le indicazioni che provengono dai professionisti che operano in struttura, nel rigoroso rispetto della riservatezza che queste informazioni richiedono;
- imparare a rapportarsi con il residente in modo da accogliere la sua storia di vita e conoscere il bagaglio di cultura e esperienza che porta con se;
- raccogliere le potenzialità, le abilità e i talenti in possesso degli anziani, contribuisca alla loro diffusione e valorizzazione;
 - creare nella quotidianità un clima sereno e allegro e mantenere il rispetto per la dignità della persona.

Nello specifico:	
ATTIVITÀ	RUOLO - RISORSE
<p>Accoglienza dei residenti, anche attraverso l'accompagnamento degli ospiti e dei loro familiari all'interno della struttura, favorendo quindi il collegamento tra l'anziano e l'ambiente e la conoscenza dello stesso e della sua rete.</p> <p>Vicinanza personalizzata con colloqui, affiancamento, momenti di compagnia.</p>	<p>Capacità relazionali di accoglienza, dialettica e buona educazione.</p> <p>Risorse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educatori - OSS - Volontari - Utenti interni ed esterni
<p>Raccolta di informazioni sulle abitudini, i gusti, il pregresso dell'ospite: i Volontari si occuperanno della raccolta di informazioni utili e necessarie alla permanenza del residente in struttura, mediante registrazione quotidiana delle reazioni, notizie, emozioni rilevate.</p> <p>Confronto e scambio delle informazioni durante le riunioni di equipe e nella stesura del PAI.</p>	<p>Capacità di raccolta, sintesi ed elaborazione di dati.</p> <p>Risorse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educatori professionali - O.S.S. - Volontari - Utenti interni ed esterni
<p>Facilitazione della permanenza in struttura, al fine di renderla il più possibile attiva: i Volontari contribuiranno a sviluppare la rete relazionale degli ospiti, rapportandosi con loro nei diversi momenti della giornata, collaborando/promuovendo attività ricreative individuali e di gruppo, quali attività strutturate di gruppo occupazionale, di stimolazione cognitiva, di socializzazione, attività all'esterno della struttura, di supporto e compagnia nella somministrazione dei pasti, di accompagnamento.</p> <p>Attività di aiuto nella personalizzazione delle stanze dei residenti.</p>	<p>Capacità relazionali, di socializzazione e buona educazione.</p> <p>Risorse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educatori professionali - O.S.S. - volontari - fisioterapisti - utenti interni ed esterni - enti diversi

9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività^()*

In una struttura organizzativa complessa come l'A.P.S.P., risulta importante evidenziare quale ambiente circonda i giovani, identificare le persone con cui entreranno in contatto, quali ambiti e quali attività. In particolare si rapporteranno con tutto il personale operante in struttura: con l'OLP, gli educatori professionali, le Responsabili di Reparto e gli operatori.

Il piano di monitoraggio interno per la valutazione del progetto coinvolgerà nello specifico gli educatori, che con l'OLP avranno mantenuto un'attenzione e verifica continua nel tempo.

I ragazzi del servizio civile avranno a disposizione un diario per documentare quanto raccolto, le attività che ritengono significative per la loro crescita, supervisione di personale incaricato, parteciperanno alle riunioni strutturate e a quelle dei PAI dei residenti che avranno seguito. I ragazzi avranno la possibilità di confrontarsi con l'OLP di riferimento, di chiedere strategie, sostegno, chiarimenti in caso rilevino delle complessità nei loro compiti. L'educatore responsabile del monitoraggio nell'ultimo mese di permanenza dei volontari stenderà una relazione sul progetto da presentare in Direzione.

Nello svolgimento di tali attività, pertanto i Volontari saranno affiancati soprattutto

dall'educatore professionale, figura che si occupa della programmazione, gestione e verifica degli interventi educativi individualizzati, con l'obiettivo di recuperare e/o sviluppare le potenzialità dell'anziano e di migliorarne la qualità della vita all'interno della RSA. La caratteristica distintiva dell'educatore professionale è la relazione, che consente, nell'ambito della quotidianità, la valorizzazione dei significati delle attività di routine, l'interpretazione e l'elaborazione degli eventi, la stimolazione delle risorse individuali e del contesto nel quale la persona anziana è inserita. Inoltre godranno sempre del supporto e delle indicazioni degli operatori socio sanitari e dei Volontari, sia del Servizio Civile che non, che svolgono il loro lavoro all'interno del servizio stesso.

Nello specifico le risorse umane coinvolte nel progetto saranno indicativamente:

- n. 147 ospiti e familiari
- sette componenti del consiglio di amministrazione ed un direttore
- un responsabile della qualità
- due coordinatori
- due educatori professionali
- 4 fisioterapisti
- 20 infermieri
- 75 operatori di assistenza
- 50 volontari
- giovani già in servizio civile al momento dell'avvio del progetto.

- 10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto^(*)
- 11) Numero posti con vitto e alloggio
- 12) Numero posti senza vitto e alloggio
- 13) Numero posti con solo vitto
- 14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo^(*)
- 15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)^(*)
- 16) Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:
-

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato^(*):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognom e e	Data di	C.F.	Cognom e e	Data di	C.F.
1	A.P.S.P. SANTA MARIA	CLES - TN	VIA EUSEBIO CHINI 37	118639	4	RUATTI ANTONELLA	25/01/1979	RTTNNL79A65C794M			

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

- 10 ore di sensibilizzazione da realizzarsi in 2 giornate di presentazione del Servizio Civile e dei progetti in essere presso l'ente, anche con testimonianze dirette dei volontari, OLP;
- Pubblicazione sul sito dell'ente www.apspcles.it di pagina dedicata al Servizio Civile Nazionale e Provinciale
- volantinaggio in occasione della pubblicizzazione dei bandi Servizio Civile

19) *Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento(*)*

Si farà riferimento ai criteri e alle modalità di selezione proposti dall'UNSC decreto n. 173 dell'1/06/2009, che saranno integrati in sede di colloquio individuale tenuto dalla Commissione composta dal Direttore dell'A.P.S.P. di Santa Maria, da un Coordinatore e/o responsabile qualità e OLP. Durante il colloquio il Volontario verrà valutato sulla base degli indicatori dell'UNSC e tenendo in considerazione in particolare la motivazione e le capacità relazionali del candidato rispetto all'ambito di intervento ed agli obiettivi specifici del progetto e le competenze specialistiche finalizzate al progetto.

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

SI

decreto n. 173 dell'1/06/2009 - PAT NZ03610

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto (*)*

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

SI

PAT NZ03610

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

Nessuno

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

- Costo stimato del vitto per 4 Volontari, euro 4.800,00
- Rimborsi spese per eventuali attività fuori sede (consumazioni, trasporto, uscite sul territorio, etc.): euro 400
- Fornitura di magliette - felpe personalizzate per volontari servizio civile: euro 200,00

--

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

--

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

I Volontari avranno a disposizione tutte le strutture ed attrezzature dell'AP.S.P. di Santa Maria, utili al raggiungimento degli obiettivi del progetto, a titolo esemplificativo PC, dispense informatizzate e cartacee, slides, sito web dell'ente, riviste, giornali, display interno, stampanti, telefono, fax, posta elettronica, materiale didattico/ricreativo, macchina fotografica, video-proiettore, lettore dvd, cd, strumenti musicali, materiale artistico, utensili da cucina.
--

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno.

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno, tuttavia l'A.P.S.P. "Santa Maria" è convenzionata con vari enti per lo svolgimento di tirocini professionali, tra l'altro con Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Liceo "B. Russell" Cles, Università degli Studi di Ferrara, di Bergamo e Verona. Le convenzioni in essere non prevedono il riconoscimento del periodo di Servizio Civile, ma tale informazione può essere utile per i Volontari, che volessero contattare direttamente gli istituti.

29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Attestato standard predisposto dall'ente sulla base delle Linee Guida che verranno emanate dal DGSCN, previo parere della Consulta. La partecipazione al progetto "Sentirsi a casa punto 3" permetterà ai Volontari di incrementare il proprio bagaglio di conoscenze in ambito settore anziani, in particolare per quanto riguarda l'approccio e la relazione con la persona non autosufficiente, le principali patologie, gli interventi di animazione e socializzazione, i progetti individualizzati, il lavoro di gruppo e di rete con il territorio. I Volontari impareranno a relazionarsi e ad ascoltare persone diverse, gestendo situazioni eterogenee, determinate dalla complessità degli utenti e dalla diversità degli operatori presenti in struttura. Saranno in grado di conoscere ed utilizzare diverse attività e tecniche di accoglienza e di animazione degli ospiti di una RSA. Sarà data loro l'opportunità di maturare esperienze concrete e conoscenze utili ad orientarli nei loro percorsi personali e lavorativi. I volontari avranno quindi l'occasione di:

- apprendere l'importanza dell'accettazione del diverso, con il superamento dei pregiudizi e dei luoghi comuni imposti da una società che fatica ad accogliere ciò che non rientra nei canoni della c.d. "normalità", pertanto superamento delle discriminazioni in termini di disabilità, di genere, di appartenenza religiosa, di razza;
- incrementare il loro bagaglio di conoscenze ed esperienze nel settore terziario, dell'assistenza alle persone ed in particolare quelle anziane, nell'ambito dell'approccio e della relazione con persone non autosufficienti;
- comprendere il beneficio del lavoro di gruppo ed apprendere come relazionarsi ed ascoltare persone diverse, effettueranno esperienze intense e prenderanno parte ai racconti di vita degli anziani, rafforzando in tal modo il proprio senso di solidarietà, responsabilità ed appartenenza al territorio ed alla comunità.

La partecipazione al progetto "Sentirsi a casa punto 3" permetterà ai giovani di imparare l'approccio e la relazione con la persona non autosufficiente, le principali patologie, la deambulazione assistita di utenti con difficoltà motorie, gli interventi di animazione, il lavoro di gruppo. Le conoscenze acquisibili sono:

- conoscenza dell'A.P.S.P., organizzazione e mission, servizi offerti e ambito settore anziani;
- conoscenza principali patologie dell'anziano, nozioni primo soccorso, limiti ed atteggiamenti ospiti, basi movimentazione manuale carichi ed ergonomia, con

riferimento ai disabili: cause frequenti cadute ed interventi attuabili per ridurre il rischio, concetto di contenzione, principali ausili utilizzati;

- apprendimento tecniche e strumenti di socializzazione, capacità di ascolto attivo, di provare empatia, nel rigoroso rispetto della riservatezza ai sensi del Regolamento Europeo in materia;
- capacità di approccio ed interazione con diversi interlocutori (ospiti, equipe, familiari, volontari, enti del territorio);
- capacità di sperimentare le difficoltà proprie del lavoro assistenziale di persone affette da disabilità;

In termine di educazione dei giovani alla cittadinanza attiva e responsabile ed alla solidarietà sociale, i volontari potranno apprendere l'importanza dell'accettazione del diverso, andando oltre alle discriminazioni in termini di disabilità, di genere, di appartenenza religiosa, di razza.

In attuazione della deliberazione della Giunta Provinciale n. 2372 del 16/12/16 e nel rispetto del Documento di trasparenza, le competenze certificabili con il sopraccitato attestato standard saranno assimilabili a quelle previste dal Repertorio Regionale delle qualifiche della Regione Emilia Romagna per Operatore Socio Sanitario, nello specifico per l'unità di competenza Cura bisogni primari della persona e per l'Animatore sociale

INDICATORI:

Supporto alla mobilità dell'utente mobilizzazione, trasporto e/o deambulazione, accesso ai servizi

Predisposizione e supporto all'assunzione dei cibi

Prevenzione danni da immobilizzazione ed allettamento.

CAPACITÀ:

- Applicare tecniche per la corretta mobilizzazione e per il mantenimento delle capacità motorie dell'utente nell'espletamento delle funzioni primarie
- Adottare misure e pratiche adeguate per l'assunzione di posture corrette e per la prevenzione di sindromi da immobilizzazione e da allettamento.

CONOSCENZE:

- Strumenti e tecniche per il trasferimento, la deambulazione
- Strumenti e tecniche per l'assistenza nell'assunzione dei cibi
- Tecniche di sicurezza negli ambienti di vita e di cura dell'assistito Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
- La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento.

Per l'Animatore sociale, la seguente unità di competenza:

INDICATORI:

Organizzazione di attività ricreative: feste, ludoteca, giochi di gruppo.

Predisposizione di laboratori manuali: creta, pittura, disegno, ecc.

Realizzazione di interventi di animazione espressiva: linguaggio vocale, gestuale, musica, drammatizzazione, ecc.

CAPACITÀ

Sollecitare l'espressività personale attraverso il gioco teatrale, l'improvvisazione e la drammatizzazione

Adottare tecniche di comunicazione vocale, gestuale e psicomotoria
 Scegliere modalità d'impiego di canto, danza e strumenti musicali, funzionali agli scopi di animazione prefissati ed incoraggiare e sostenere lo sviluppo di abilità manuali: disegno, pittura e manipolazione creativa di materiali plastici.

CONOSCENZE:

Tecniche di comunicazione e relazione con l'utente.
 Tecniche di animazione: teatrale, espressiva, musicale, motoria, ludica.
 Tipologie di laboratorio manuale: disegno, pittura, lavori a maglia, cartapesta, creta..
 Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
 La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).

RISULTATO ATTESO:

Utente assistito in alcune delle funzioni primarie nel rispetto dei canoni di riservatezza e in relazione ai diversi gradi di inabilità.

In seguito all'esperienza di servizio civile presso l'ente, già diversi giovani hanno deciso di frequentare la scuola O.S.S. per ottenere la qualifica professionale di operatore socio sanitario.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) *Sede di realizzazione (*)*

Sede definita dal competente ufficio della Provincia Autonoma di Trento

31) *Modalità di attuazione(*)*

Acquisizione mediante ente di 1^ classe P.A.T. codice NZ03610 con loro modalità.

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

SI	PAT NZ03610
----	-------------

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)*

Tecniche e metodologie previste da PAT NZ03610

34) *Contenuti della formazione (*)*

Contenuti della formazione definiti da PAT NZ03610

35) *Durata (*)*

36 ore di formazione generale unica tranche 100% entro 180 giorni ovvero con loro modalità.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) *Sede di realizzazione (*)*

Uffici e spazi dedicati presso l'A.P.S.P. "Santa Maria" Cles

37) *Modalità di attuazione(*)*

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

38) *Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli(*)*

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Competenze/esperienze specifiche</i>	<i>modulo formazione</i>
dott. Luca Cattani, Cles (Tn) 09/10/1969	Direttore APSP "Santa Mariaö:	Statuto e mission dell'A.P.S.P. "Santa Maria": servizi agli utenti e modalità di erogazione
Dallagiovanna Silvia, Cles (Tn) 23/10/1954	responsabile della qualità: gestione formazione e procedure, figure professionali, aspetti sanitari ed assistenziali	Organigramma ed organizzazione dell'A.P.S.P. "Santa Maria": organizzazione dei servizi e delle figure professionali presenti in struttura. Principi di primo soccorso. Garantire la qualità nei servizi socio assistenziali: sistema qualità, indicatori.
Arch. Piazzini Maurizio, Trento il 26/08/1954	RSPP dell'ente	Nozioni in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 con particolare riferimento al Documento di Valutazione dei Rischi e Piano di Emergenza dell'A.P.S.P. "Santa Maria" e "sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale
Framba Barbara, Cles (Tn) 24/01/1971	educatrice professionale: relazione con l'anziano, attività educative -ricreative	Lavoro di rete e animazione di comunità in R.S.A. - La rilevazione dei bisogni relazionali e funzionali dell'anziano nell'ottica dell'Educatore Professionale e del lavoro di équipe in APSP - La relazione educativa con l'anziano - Ascolto ed empatia: riconoscere ed accettare le differenze per comprendersi meglio - Comunicare in modo efficace: la comunicazione verbale e non
dott.ssa Noldin Samanta, Cles (Tn) 13/06/1977	educatrice professionale: relazione con l'anziano, attività educative -ricreative	Lavoro di rete e animazione di comunità in R.S.A. - La rilevazione dei bisogni relazionali e funzionali dell'anziano nell'ottica dell'Educatore Professionale e del lavoro di équipe in APSP - La relazione educativa con l'anziano - Ascolto ed empatia: riconoscere ed accettare le differenze per comprendersi meglio - Comunicare in modo efficace: la comunicazione verbale e non

		verbale con l'utente della RSA e i suoi familiari. La cultura dell'animazione: riferimenti teorici e prospettive: Metodi e tecniche del lavoro animativo (laboratori pratici).
Guarnieri Miriam, Cles (Tn) 09/09/1963	collaboratore amministrativo, tra l'altro addetta alla gestione degli adempimenti connessi alla tutela della protezione dei dati personali	Tutela della Privacy nelle A.P.S.P. e specificatamente nell'A.P.S.P. "Santa Maria"
dott.ssa Frati Ilaria, Parma 23/02/1981	fisioterapista: attività motorie e riabilitative	Principi di corretto utilizzo di ausili e presidi e Principi di tecniche di movimentazione dell'anziano e/o disabile
dott.ssa Momi Serena, Trento 14/04/1974	coordinatrice e responsabile di reparto: gestione utenti, figure professionali, aspetti sanitari ed assistenziali	La gestione dell'ingresso dell'ospite in RSA e Predisposizione e gestione del progetto assistenziale individualizzato - PAI
Zanetti Mara, Cles 08/04/1978	coordinatrice e responsabile di reparto: gestione utenti, figure professionali, aspetti sanitari ed assistenziali	
dott. Greco Alessandro, Sesto San Giovanni (MI) 13/01/1986	coordinatore sanitario: medico di assistenza primaria e medico di RSA.	Principali patologie dell'utente in RSA.

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale" (*)*

Piazzini Maurizio, nato a Trento il 26/08/1954, Nozioni in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 con particolare riferimento al Documento di Valutazione dei Rischi e Piano di Emergenza dell'A.P.S.P. "Santa Maria" e sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)*

Formazione frontale diretta tra Volontari e formatore, analisi della situazione del singolo utente, lavori di gruppo e soprattutto apprendimento *learning on the job*, attraverso delle concrete esperienze necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare, rielaborare quanto appreso frontalmente. Sarà quindi data ai Volontari l'opportunità di imparare sul campo mediante la rielaborazione, la discussione, il confronto, lo scambio e l'apprendimento l'uno dall'altro.

41) *Contenuti della formazione (*)*

n.	Titolo del modulo	docente	n. ore
1	Statuto e mission dell'A.P.S.P. "Santa Maria": servizi agli utenti e modalità di erogazione	Direttore dott. Luca Cattani	3
2	Organigramma ed organizzazione dell'A.P.S.P. "Santa Maria": organizzazione dei servizi e delle figure professionali presenti in struttura	Responsabile qualità Dallagiovanna Silvia	3
3	Nozioni in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 con particolare riferimento al Documento di Valutazione dei Rischi e Piano di Emergenza dell'A.P.S.P. "Santa Maria" e ò sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale	RSPP Piazzini Maurizio	4
4	Tutela della Privacy nelle A.P.S.P. e specificatamente nell'A.P.S.P. "Santa Maria"	Guarnieri Miriam	3
5	Principali patologie dell'utente in RSA.	Medico Greco Alessandro	4
6	La gestione dell'ingresso dell'ospite in RSA e Predisposizione e gestione del progetto assistenziale individualizzato - PAI	Coordinatrici Momi Serena Zanetti Mara	7
7	Principi di primo soccorso	Responsabile qualità Dallagiovanna Silvia	4
8	Principi di corretto utilizzo di ausili e presidi e Principi di tecniche di movimentazione dell'anziano e/o disabile	Fisioterapista Frati Ilaria	6
9	Garantire la qualità nei servizi socio assistenziali: sistema qualità, indicatori.	Responsabile qualità Dallagiovanna Silvia	4
10	Lavoro di rete e animazione di comunità in R.S.A. - La rilevazione dei bisogni relazionali e funzionali dell'anziano nell'ottica dell'Educatore Professionale e del lavoro d'equipe in APSP - La relazione educativa con l'anziano - Ascolto ed empatia: riconoscere ed accettare le differenze per comprendersi meglio - Comunicare in modo efficace: la comunicazione verbale e non verbale con l'utente della RSA e i suoi familiari	Educatrici professionali Framba Barbara e/o Noldin Samanta	5
11	La cultura dell'animazione: riferimenti teorici e prospettive - Metodi e tecniche del lavoro animativo (laboratori pratici)	Educatrici professionali Framba Barbara e/o Noldin Samanta	29

42) *Durata(*)*

72 ore di formazione specifica in un'unica tranche entro 90 giorni dall'avvio del progetto

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

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

--

Data, 14/01/19

Il Responsabile legale dell'ente
IL PRESIDENTE
Flor avv. Laura
[Firmato Digitalmente]

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, valido a tutti gli effetti di legge, predisposto e conservato presso questa Amministrazione (D.Lgs 82/05). L'indicazione del nome del firmatario sostituisce la sua firma autografa (art. 3 D. Lgs. 39/93)