

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Ente proponente il progetto: A.O. San Gerardo
via Pergolesi n. 33 - 20900 MONZA
Recapiti: ufficio Servizio Civile – Via Pergolesi 33 – 20900 Monza (MB).
Tel. 039.2339896. Fax 039.233.9707 E-mail: serviziocivile@hsgerardo.org
Pec servizio.civile@pec.hsgerardo.org

2) *Codice di accreditamento:*

R03NZ00701

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Lombardia

3[^]

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

nord sud ovest est

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

Settore Assistenza A15

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

**- Il contesto storico ed etico dell'Azienda Ospedaliera -
I valori che fondano la Storia dell'Azienda Ospedaliera "Ospedale San Gerardo"**

L'Azienda Ospedaliera "Ospedale San Gerardo" è sorta per opera di un uomo protagonista della Storia del suo tempo: San Gerardo dei Tintori, Santo compatrono della città di Monza. La sua opera ha posto radici profonde, dando un'identità al nostro Ospedale e lasciando un grande patrimonio di valori a coloro che vi hanno operato e che oggi vi operano. Attingendo al "tesoro antico" della nostra storia possiamo trarre "cose nuove" per poter immaginare e costruire il futuro dell' Ospedale.

Il tesoro antico

Non vi è comunità civile che non poggia la sua storia sul fare memoria, su un'identità, su delle radici e valori. In altri termini, possiamo dire che è un bisogno dell'uomo fare riferimento chiaro ed esplicito ad un cuore e ad un'anima.

La **nostra storia** inizia quando Gerardo, un laico, "divenuto maturo fondò con i beni ereditati dal padre un ospedale a Monza, presso il fiume Lambro..." maturando la sua vocazione "di

convertire la sua casa paterna in uno spedale” e consacrando la sua vita all’azione di accoglienza ed assistenza rivolta ai poveri, ai malati, ai pellegrini.

Un cronista medioevale così descrive la sua pratica ospedaliera: ”aveva tanta compassione, carità ed umiltà che si recava ovunque in Monza sapesse si trovassero dei poveri infermi e da solo sulle sue braccia e talora con l’aiuto di un compagno li trasportava al suo ospedale e li poneva su letti lindi. Detergeva di sua mano i lebbrosi, accoglieva tutti i malati che ospitava col bacio della pace, personalmente forniva loro in qualsiasi momento quelle cose che erano dovute, e prestava loro il servizio richiesto da ogni necessità con grande pazienza; non negava mai l’elemosina ai bisognosi che la chiedevano. E nel tempo in cui la carestia affliggeva gravemente la Lombardia, l’uomo di Dio dispensò tutto il suo ai poveri pazienti dell’Ospedale...”.

Gerardo dimostra inoltre, da subito, spirito d’iniziativa, solido buon senso, capacità di pianificazione e di organizzazione, sano realismo e attitudine all’azione.

Provvide alla tutela giuridica dell’ospedale, normandone gli organi, precisando le competenze per garantire all’istituzione funzionalità e sopravvivenza nell’immediato e per il futuro. Infatti stipulò, per mezzo di un atto pubblico – la *conventio* - nel 1174, unitamente alla Chiesa e al Comune di Monza, così l’istituzione da privata diventa civica.

Organizzò la sorveglianza, la direzione, l’amministrazione, l’elezione del superiore, l’accoglimento dei conversi e l’assistenza agli infermi che si sarebbe dovuta prestare in Ospedale, dopo la sua morte.

Inoltre, il Santo fondatore, con spirito innovativo e d’altra parte non potendo fare tutto da solo, raccolse intorno a sé un gruppo di laici -i conversi, che formeranno una confraternita-, decisi come lui a lasciare il mondo, a dare ai poveri i loro averi, assistendoli, e vivendo una vita di preghiera.

Nell’atmosfera di quei tempi, attraversata da guerre, carestie, violenze, divisioni feroci che attraversano gli strati sociali, Gerardo recepisce le ansie ed i bisogni delle persone e si pone come interlocutore ed interprete attivo per rispondere alle istanze che provengono dai deboli e dagli ammalati.

Scegliere di *servire* i poveri e gli ammalati fa di Gerardo un rivoluzionario che predica e pratica concretamente la carità ponendosi in antitesi con la mentalità imperante del suo tempo intrisa di contraddizioni e di violenze.

Gerardo e i suoi, vivendo profondamente il cristianesimo trasformano il fatto, la realtà dolente della povertà in un appello e un valore.

È appello: “*ho avuto fame e mi avete dato da mangiare, ho avuto sete e mi avete dato da bere; ero forestiero e mi avete ospitato, nudo e mi avete vestito malato e mi avete visitato, carcerato e siete venuti a trovarmi*”. (MT, 25,35) È grido che, per chi si fa interpellare, esige un andare a servire i poveri e i malati.

Il cristianesimo ha introdotto nella storia una positività con cui guardare al bisogno dell’uomo: nella cura del malato gli uomini sapevano di curare Cristo; il desiderio di fare il bene e di soccorrere all’altro si esprime nella dimensione-valore della carità e la nascita dell’Ospedale fu proprio una delle manifestazioni più importanti ed evidenti della carità cristiana.

Successivamente, la generosità dei benefattori ebbe un ruolo fondamentale nel permettere la continuità dell’ospedale. Si tratta di personalità monzesi o a vario titolo legate alla città, facenti parte dei ceti produttivi, della borghesia delle professioni o delle famiglie aristocratiche.

Furono uomini e donne che mettevano a disposizione le proprie sostanze per l’assistenza ai malati e ai bisognosi durante la loro vita o con un lascito testamentario. Ciò avviene per spirito di carità cristiana, di solidarietà umana, o per coscienza civica e ciò consente di rinsaldare il legame tra l’ospedale e la città. È evidente che l’ospedale assume sempre più, per la città e nella città, un valore irrinunciabile.

Nel 1896, fu costruito un nuovo Ospedale in via Solferino, “l’Ospedale Umberto I” realizzato grazie ad una cospicua donazione del re Umberto I di Savoia.

Dopo la II Guerra Mondiale, l’ospedale recupera il nome originale di Ospedale San Gerardo, (oggi Ospedale San Gerardo vecchio).

In seguito, il 14 novembre 1964 avvenne l’ inaugurazione della “Casa di riposo per anziani Villa Serena” e la posa della prima pietra del nuovo Ospedale San Gerardo in località Cascina Valera, (oggi Ospedale San Gerardo nuovo).

Il 30 giugno 1994 nasce l’Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza.

Cambiamenti e valori che si aggiungono

Nello sviluppo storico dell’istituzione “ospedale” si sono avvicinati nel tempo modelli diversi

che oggi convivono in una stessa realtà coniugando aspetti dell'ospedale del passato, del presente e del futuro:

- l'ospedale come luogo di accoglienza per le persone fragili, dove si è bene accolti perché si è sofferenti o perché "si è andati a finire sotto le ruote del carro della vita";
- l'ospedale come cittadella della scienza, cioè il luogo dove la medicina attraverso cure efficaci mira alla guarigione;
- l'ospedale che oltre a curare e guarire deve fare miglior uso delle risorse;
- il concetto di ospedale come azienda introdotto, in ambito sanitario, con i provvedimenti legislativi degli anni '90.

Il concetto di azienda in ambito sanitario si associa ai seguenti aspetti che si connotano come ulteriori valori di riferimento: la considerazione che le risorse disponibili sono per loro natura limitate esige la loro oculata e pertinente gestione; il criterio di efficacia ed efficienza per rispondere ai bisogni di salute dei cittadini; l'orientamento dell'azione professionale alla soddisfazione dell'utente dei servizi; il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini e degli organismi e istituzioni che li rappresentano al miglioramento del servizio offerto.

Inoltre, in un'Azienda, valore è il capitale umano rappresentato dai professionisti, impegnati nei nostri ospedali. Per valorizzare e promuovere tale capitale è importante il coinvolgimento attivo dei professionisti, il miglioramento dell'organizzazione e lo sviluppo del senso di appartenenza e di soddisfazione degli operatori al raggiungimento di obiettivi comuni.

Le cose nuove

Il soggetto: un'organizzazione di professionisti al servizio della persona

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza ha personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale, allo scopo di perseguire i propri fini istituzionali, esplicitati nella Missione e nella Visione.

L'Azienda è organizzazione multiprofessionale e multidisciplinare ed i professionisti presenti sono ciascuno, per le proprie competenze, un centro decisionale. Sono presenti differenti livelli di autonomia che si rendono necessari per *rispondere in modo adeguato ai bisogni dei pazienti* e si devono integrare in un'attività corale, con una particolare attenzione al lavoro di gruppo.

Tutti gli operatori che fanno parte dell'Azienda e che proprio per questo concorrono alla realizzazione di beni e servizi per la persona che si rivolge all'ospedale sono un "patrimonio" dell'azienda stessa.

Far parte integrante dell'organizzazione significa essere consapevoli di far parte di una **comunità** impegnata a raggiungere traguardi ambiziosi per il paziente e per la sua rete e di recitare un ruolo di protagonista all'interno della squadra che lavora. Significa anche trarre insegnamento dalla sua positiva esperienza professionale e dalla presenza di un'équipe ben organizzata e critica. A questo proposito si realizzano continuamente iniziative tese alla loro valorizzazione professionale ed umana ricercando il coinvolgimento degli operatori nelle logiche organizzative, condividendo gli obiettivi comuni, sostenendo il senso di appartenenza, attuando azioni di aggiornamento e formazione continua del personale, attivando una rete di comunicazioni e informazioni e dando rilevanza alla soddisfazione degli operatori.

Vi sono impegni precisi quindi riguardo la condivisione, il rispetto dell'altro, la laboriosità, il senso del dovere, la cura di ciò che è comune e la diffusione della cultura.

Una comunità curante

Il collante che tiene insieme l'organizzazione non può essere il vincolo gerarchico tradizionalmente inteso; dovrà essere la profonda condivisione di obiettivi, metodi e conoscenze che supporta l'impegno professionale di ognuno, rende vincente il lavoro comune e motiva l'integrazione tra le culture e le diverse professionalità che operano nei nostri ospedali. Il risultato deve essere un "percorso" di cura costruito su misura per ognuna delle persone che decidono di affidarsi alle nostre cure. Si configura per tanto il concetto di "*comunità curante*" in cui "l'autorità" viene individuata e riconosciuta in quanto portatrice di conoscenze specifiche utili alle finalità comuni, capaci di agire una responsabilità professionale – nell'accezione etimologica di "rispondere a un bisogno o una esigenza" del paziente e del suo ambiente familiare e sociale – e una responsabilità direzionale in quanto fattore di integrazione e coesione dell'organizzazione.

Una comunità educante

La nostra Azienda è caratterizzata dal sodalizio con la Facoltà di Medicina dell'Ateneo di Milano Bicocca che la definisce, oltre che comunità curante anche “*comunità educante*” dando un comune compito formativo sia alla componente ospedaliera che a quella universitaria. La peculiare realtà di dover essere *ospedale di insegnamento* obbliga in modo ancora più cogente, a disegnare un'organizzazione innovativa che, mentre cura al più alto standard possibile i pazienti, dedica spazio ed attenzione alla didattica ed alla crescita sul campo dei futuri professionisti e dirigenti sanitari nei vari profili professionali.

Principi guida dell'organizzazione e dell'azione professionale

La Missione

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo è un'organizzazione di professionisti impegnati ad accogliere il paziente come persona nella sua integrità e costruire per lui e con lui un percorso di cura adatto alle sue esigenze di salute, creando valore pubblico.

L'Azienda si propone di operare con efficacia, in modo efficiente e competitivo:

- fornendo risposte diagnostiche e terapeutiche, sia di ricovero che ambulatoriali, anche di elevata complessità, secondo criteri di efficacia e appropriatezza;
- accrescendo le aree di eccellenza e offrendo percorsi e prestazioni di qualità verificabile e uniforme;
- partecipando al percorso formativo dei futuri professionisti che frequentano la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Bicocca;
- garantendo tempi di risposta adeguati alla tipologia dei pazienti;
- rapportandosi organicamente con il sistema delle cure primarie, con la rete dei servizi socio-sanitari e con le agenzie sociali del territorio;
- lavorando con costi interni confrontabili a quelli di altri ospedali di insegnamento virtuosi;
- perseguendo il miglior rapporto possibile tra risorse impiegate e qualità/quantità di prestazioni fornite.

La Visione

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo e l'Università di Milano Bicocca concorrono a realizzare una rete di ospedali di insegnamento di riferimento nazionale e internazionale.

Questo obiettivo è perseguito con un continuo investimento in:

- *cultura*
 - sviluppo della professionalità, orientata a una visione olistica della persona malata e del suo ambiente;
 - costante e organica integrazione tra insegnamento, formazione continua e assistenza;
 - ricerca scientifica di base, clinica e assistenziale.
- *tipologia delle attività*
 - di alta specializzazione;
 - di particolare complessità e innovazione.
- *dotazioni strutturali e tecnologiche*
 - tecnologia sanitaria all'avanguardia;
 - informatizzazione diffusa al servizio degli operatori, del paziente e del sistema delle cure primarie.
- *capacità di innovazione organizzativa*
 - accoglienza e confort per i pazienti e visitatori;
 - continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali di eccellenza, sempre personalizzati a misura di paziente;
 - creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato ed attrattivo.

La persona che si rivolge all'Ospedale

Riconoscimento del valore e della dignità della persona che si rivolge all'ospedale.

L'uomo è un valore in quanto dotato di infinite potenzialità, capace di libertà e di autonomia, in grado di compiere scelte consapevoli e creative, di assumersi responsabilità e di prendersi cura degli altri, in grado di dominare le leggi della natura attraverso studi ed attività che esprimono il suo infinito potere di ricerca.

Il principio della dignità umana implica il canone della inviolabilità della vita umana dal suo concepimento fino alla esalazione naturale dell'ultimo respiro.

Ogni individuo è unico ed irripetibile e quindi diverso da tutti gli altri. Tale diversità deriva dalle differenze naturali e da quelle sociali ma anche dal percorso di vita, assolutamente diverso che ognuno compie.

Ogni persona è protagonista della propria realizzazione e delle proprie decisioni.

Dichiarare il valore della persona umana e della sua unicità richiede di mettere realmente al centro dell'azione professionale quotidiana il paziente-cliente, imparando così un modo diverso di lavorare.

La centralità del paziente rilancia ad un atteggiamento carico di umanità e di valori etici unitamente alla messa in campo di moderne strategie di gestione manageriale dell'ospedale.

L'impegno di ogni giorno è coniugato con la visione strategica, con la passione che anima ogni gesto ed ogni decisione.

Un ulteriore aspetto che va sottolineato deriva dall'impegno costante a "comporre la complessità" dando risposte organiche, chiarificatrici, semplici, sebbene non esemplificatrici.

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo si impegna a:

- accogliere il paziente come persona nella sua integrità e a costruire per lui e con lui un percorso di cura adatto alle sue esigenze di salute;
- operare fornendo risposte diagnostiche e terapeutiche, anche di elevata complessità e innovazione, secondo criteri di efficacia e appropriatezza;
- accrescere costantemente le aree di eccellenza e specializzazione dei propri ospedali con prestazioni di qualità;
- investire nella ricerca scientifica di base, clinica e assistenziale.

Inoltre, l'Azienda Ospedaliera San Gerardo riconosce come propri i principi generali del Servizio Sanitario Nazionale, al fine di garantire, in concreto, il diritto alla salute degli individui e della comunità.

In particolare essa si adopera per favorire:

- la pari dignità di tutte le persone e la salvaguardia dello stato di salute della popolazione quale interesse collettivo;
- il diritto alla libera scelta informata e consapevole;
- gli interventi di promozione e di cultura della salute;
- il pieno accesso all'assistenza primaria e, ove occorra, ai presidi e servizi di assistenza specialistica, organizzati secondo criteri di crescente complessità funzionale;

la ricerca dell'efficacia, appropriatezza, efficienza ed economicità, in termini di modalità organizzative e di erogazione delle prestazioni e dei servizi, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità.

La cura della persona e la valorizzazione della sua rete primaria

“È cura un tipo di attività che include ogni cosa che noi facciamo per conservare, preservare e riparare il nostro mondo così che possiamo vivere in esso nel miglior modo possibile. Questo mondo include i nostri corpi, i nostri sé, il nostro ambiente, che noi cerchiamo di connettere in una complessa rete che sostiene la vita”.

È necessario riniziare ad affermare che è possibile curare, prendersi cura dell'uomo malato rispondendo al suo bisogno di salute e in esso di salvezza, in un rapporto di relazione che tenga conto della totalità dei fattori in cui si muove. È in questo contesto che ogni strumento che possa attrezzare l'azione terapeutica, in modo da essere in modo sempre più adeguata ed efficace, deve essere visto come un importante passo in avanti del progresso umano; ogni strumento organizzativo a qualsiasi livello di sistema che possa rendere l'azione più efficiente, ottimizzando le risorse, che per definizione non sono illimitate, è ancora un passo importantissimo per migliorare l'equità e l'accessibilità di qualsiasi sistema sanitario. Ma è chiaro che l'eticità di ogni strumento è subordinata alla coscienza dello scopo per cui lo strumento stesso trova giustificazione.

Ogni approccio terapeutico a qualsivoglia condizione di infermità, non si deve esaurire sul livello biologico, ma deve aver presente che l'oggetto della cura è una persona, e non un processo morboso, e persino il successo clinico, paragonato alla totalità del desiderio di salute dell'uomo, può rimanere insoddisfacente.

L'accoglienza dell'altro è rivolta alla persona malata, ma anche al contesto relazionale in cui la

persona vive e da cui trae anche la coscienza compiuta di sè. La malattia investe anche i parenti, gli amici, fino a lambire tutta la società civile, luogo dell'azione dell'Io e anche di legittimazione del suo valore.

La Qualità Aziendale

L'Azienda Ospedaliera San Gerardo di Monza vede nella qualità, quale migliore sintesi di efficacia, appropriatezza ed affidabilità dei servizi, il fattore primario sul quale porre le fondamenta del proprio successo. Considera pertanto una precisa scelta strategica promuoverne i principi ed operare costantemente per il suo miglioramento.

La Direzione Aziendale, in sintonia con gli indirizzi derivanti dalle norme nazionali e regionali, accetta responsabilmente la sfida costituita dal superamento della visione "paziente-utente" verso la concezione della "persona-cliente"; capace cioè di scegliere (direttamente o attraverso il proprio medico di famiglia) la prestazione sanitaria più aderente alle proprie necessità ed aspettative, tra quante presenti sul territorio e di diventare un interlocutore attivo con i sanitari nella definizione del proprio percorso di cura.

Per vincere tale sfida, la Direzione intende catalizzare l'attenzione e gli sforzi di tutti i suoi professionisti e collaboratori verso la qualità dei servizi offerti, individuando in essa il fattore che consentirà all'Azienda di consolidare le posizioni espresse nella Visione, mirando a sempre migliori risultati, nell'interesse della salute dei cittadini.

Gli obiettivi che l'Azienda Ospedaliera San Gerardo si pone nell'area dell'eccellenza delle prestazioni, dello sviluppo delle capacità professionali, dell'efficacia e dell'efficienza dei processi diagnostici, terapeutici, riabilitativi e della collaborazione didattica con l'Università Milano Bicocca, devono pertanto trovare nella qualità del servizio prestato al "cliente" la propria ragion d'essere, l'obiettivo unificatore ed il principale parametro di misura dei propri risultati.

In armonia con le direttive e le norme vigenti, l'Azienda, nel proprio sforzo per il miglioramento, individua come prioritarie le seguenti aree di intervento:

- la qualità delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative ed assistenziali;
- la soddisfazione della persona assistita;
- la soddisfazione del personale;
- la salvaguardia della sicurezza delle persone assistite, dei visitatori e di tutti gli operatori sanitari, amministrativi e tecnici, dipendenti e non dipendenti;
- l'evoluzione dell'organizzazione interna;
- il ruolo dell'Azienda nel contesto sanitario territoriale;
- l'attenzione alla qualità ambientale.

I rapporti con il territorio

Un ospedale moderno non può concepirsi separato da un proprio "territorio" – inteso non tanto come ambito burocratico/amministrativo ma, piuttosto, come luogo sociale di collegamenti, di "reti" e di costruzione di rapporti di fiducia.

Pertanto, per la nostra Azienda, il "territorio" non è soltanto l'ambito di influenza e di provenienza dei propri pazienti, quanto un ambito sociale di relazioni e di sinergie con gli enti locali (in quanto espressione dei diritti di cittadinanza e del principio di sussidiarietà), con il terzo settore (volontariato e associazionismo, come espressione del principio di solidarietà) e con le organizzazioni di patronato e di tutela dei diritti (in quanto portatori di interessi generali e specifici).

Il "lavoro di rete" mediante accordi formalizzati costituisce il metodo di lavoro privilegiato per conoscere i bisogni, concordare gli interventi e verificarne gli esiti.

L'Azienda Ospedaliera S. Gerardo gioca un ruolo importante nella creazione di valore pubblico. In questo senso l'Azienda ha da tempo intrapreso una serie di iniziative allo scopo di rinsaldare l'alleanza con la città.

Non possiamo dimenticare che l'Ospedale rappresenta contemporaneamente un crogiuolo di esperienza umana/antropologica (la malattia, il corpo, il cliente, la morte, la nascita, la relazione con gli altri), un luogo di scienza e ricerca, un motore economico potente che, attraverso una occupazione professionale significativa, l'effettuazione di consumi, acquisti di prodotti e tecnologia, manutenzioni, contribuisce allo sviluppo e alla ricchezza di un territorio.

Il contesto territoriale di riferimento è comunque principalmente quello della Provincia di Monza e della Brianza, che comprende oltre 50 Comuni ed una popolazione così

distribuita:

Elenco dei comuni della provincia di Monza e della Brianza in ordine alfabetico con la distribuzione della popolazione residente. I dati sono aggiornati al 01/01/2014 (ISTAT).

Elenco Comuni Provincia di Monza e della Brianza

Pos	Comune	Residenti	Densità per kmq	Numero Famiglie
1	<u>Monza</u>	123.151	3.729,6	55.792
2	<u>Lissone</u>	44.334	4.756,9	19.321
3	<u>Seregno</u>	44.212	3.398,3	18.793
4	<u>Desio</u>	41.530	2.813,7	17.432
5	<u>Cesano Maderno</u>	38.027	3.318,2	15.973
6	<u>Limbiate</u>	35.417	2.856,2	14.589
7	<u>Brugherio</u>	34.056	3.293,6	14.232
8	<u>Vimercate</u>	25.761	1.242,7	11.298
9	<u>Giussano</u>	25.199	2.451,3	10.377
10	<u>Meda</u>	23.493	2.820,3	9.625
11	<u>Muggiò</u>	23.457	4.288,3	9.619
12	<u>Nova Milanese</u>	23.385	4.025,0	9.337
13	<u>Seveso</u>	23.240	3.161,9	9.472
14	<u>Carate Brianza</u>	17.844	1.793,4	7.429
15	<u>Arcore</u>	17.800	1.907,8	7.792
16	<u>Bovisio-Masciago</u>	17.047	3.464,8	7.172
17	<u>Lentate sul Seveso</u>	15.742	1.125,2	6.561
18	<u>Besana in Brianza</u>	15.576	988,3	6.227
19	<u>Concorezzo</u>	15.547	1.829,1	6.459
20	<u>Agrate Brianza</u>	15.377	1.362,0	6.378
21	<u>Villasanta</u>	13.885	2.839,5	5.809
22	<u>Varedo</u>	13.072	2.700,8	5.524
23	<u>Biassono</u>	12.041	2.482,7	5.066
24	<u>Bernareggio</u>	10.846	1.847,7	4.662
25	<u>Cornate d'Adda</u>	10.666	781,4	4.403
26	<u>Usmate Velate</u>	10.194	1.022,5	4.245
27	<u>Verano Brianza</u>	9.270	2.656,2	3.751
28	<u>Triuggio</u>	8.786	1.048,4	3.609

29	<u>Cogliate</u>	8.492	1.221,9	3.404
30	<u>Lesmo</u>	8.396	1.643,1	3.571
31	<u>Sovico</u>	8.311	2.565,1	3.499
32	<u>Lazzate</u>	7.767	1.468,2	3.156
33	<u>Vedano al Lambro</u>	7.538	3.807,1	3.257
34	<u>Carnate</u>	7.422	2.114,5	3.113
35	<u>Bellusco</u>	7.380	1.138,9	3.136
36	<u>Macherio</u>	7.309	2.269,9	3.113
37	<u>Cavenago di Brianza</u>	7.141	1.604,7	2.856
38	<u>Barlassina</u>	6.923	2.429,1	2.865
39	<u>Busnago</u>	6.631	1.125,8	2.722
40	<u>Ceriano Laghetto</u>	6.463	914,1	2.713
41	<u>Albate</u>	6.300	2.172,4	2.596
42	<u>Briosco</u>	6.011	909,4	2.417
43	<u>Misinto</u>	5.394	1.049,4	2.127
44	<u>Caponago</u>	5.280	1.051,8	2.171
45	<u>Ornago</u>	4.903	845,3	2.115
46	<u>Veduggio con Colzano</u>	4.496	1.288,3	1.800
47	<u>Burago di Molgora</u>	4.317	1.266,0	1.848
48	<u>Mezzago</u>	4.301	1.021,6	1.817
49	<u>Roncello</u>	4.263	1.357,6	1.788
50	<u>Sulbiate</u>	4.191	795,3	1.752
51	<u>Renate</u>	4.151	1.461,6	1.658
52	<u>Ronco Briantino</u>	3.399	1.129,2	1.424
53	<u>Correzzana</u>	2.852	1.131,7	1.176
54	<u>Aicurzio</u>	2.064	812,6	932
55	<u>Camparada</u>	2.034	1.271,2	812
	Totale	862.684		364.785

Indici demografici e Struttura della provincia di Monza e Brianza

Struttura della popolazione dal 2007 al 2014

L'analisi della struttura per età di una popolazione considera tre fasce di età: giovani 0-14 anni, adulti 15-64 anni e anziani 65 anni ed oltre. In base alle diverse proporzioni fra tali fasce di età, la struttura di una popolazione viene definita di tipo progressiva, stazionaria o regressiva a seconda che la popolazione giovane sia maggiore, equivalente o minore di quella anziana.

Lo studio di tali rapporti è importante per valutare alcuni impatti sul sistema sociale, ad esempio sul sistema lavorativo o su quello sanitario.

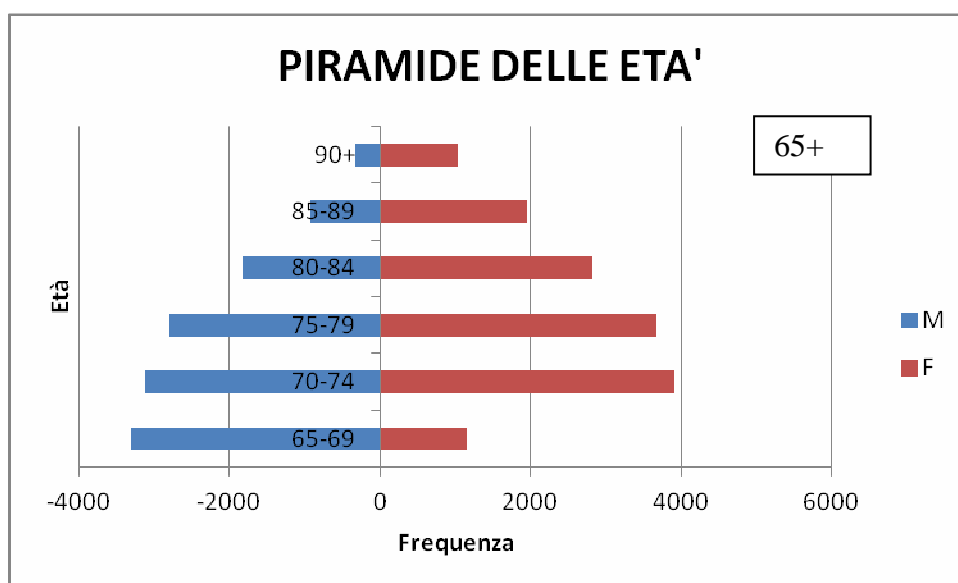
COMPOSIZIONE POPOLAZIONE CITTADINA 65 e oltre (Monza)

ETA'	M	F	TOTALE	%	% SUL TOT. RES.
65-69	3304	1153	7457	24.98%	6.09%
70-74	3127	3906	7033	23.56%	5.75%
75-79	2801	3669	6470	21.68%	5.29%
80-84	1829	2813	4642	15.55%	3.79%
85-89	934	1947	2881	9.65%	2.35%
90+	328	1035	1363	4.57%	1.11%
TOTALE	12323	17523	29846	100.00%	24.39%

TOTALE RESIDENTI

122.367 al 31/12/2014

Fonte Anagrafe



Vediamo come è suddivisa la popolazione anziana in fasce d'età quinquennali:

Nella fascia 65-69 anni, abbiamo il 24.98% degli anziani, che corrisponde al 6.09% del totale dei residenti.

Nella fascia 70-74 anni, abbiamo il 23.56% degli anziani, che corrisponde al 5.75% del totale dei residenti.

Nella fascia 75-79 anni, abbiamo il 21.68% degli anziani, che corrisponde al 5.29% del totale dei residenti.

Infine nella fascia 80 anni e più, abbiamo il 29.77% degli anziani, che corrisponde al 7.26% del totale dei residenti.

ETA'	M	F	TOTALE	% SUL TOT. RES.
60-64	3.284	3.633	6.917	5.65%
55-59	3.717	4.140	7.857	6.42%
50-54	4.601	4.751	9.352	7.64%

Vediamo anche i residenti nelle fasce d'età quinquennali, che immediatamente precedono i 65+

INDICE DI INVECCHIAMENTO E PROIEZIONI
= (P 65/P)*100

ANNO	P	P 65+	INDICE V.	% AUMENTO	% AUMENTO RES.
1999	119532	21579	18.05%		
2000	120926	22325	18.46%	3.46%	1.17%
2001	120104	22621	18.83%	1.33%	-0.68%
2002	121233	23475	19.36%	3.78%	0.94%
2003	121618	24186	19.89%	3.03%	0.32%
2004	122263	24978	20.43%	3.27%	0.53%
2005	121961	25782	21.14%	3.22%	-0.25%
2006	121445	26468	21.79%	2.66%	-0.42%
2007	120826	26939	22.30%	1.78%	-0.51%
2008	121280	27348	22.55%	1.52%	038%
2009	121545	27785	22.86%	1.60%	0.22%
2010	122712	27988	22.81%	0.73%	0.96%
2011	123075	28673	23.30%	2.45%	0.30%
2012	123450	29119	23.59%	1.56%	0.30%
2013	122966	29520	24.01%	1.38%	-0.39%
2014	122367	29846	24.39%	1.10%	-0.49%

PROIEZIONI regressione lineare

ANNO	RESIDENTI	65+	INDICE INV.	%AUMENTO	% AUMENTO RES.
2015	124460	30370	24.40%	1.75%	1.71%
2016	124898	30805	24.66%	1.43%	0.35%
2017	125337	31239	24.92%	1.41%	0.35%
2018	125776	31674	25.18%	1.39%	0.35%
2019	126215	32109	25.44%	1.37%	0.35%
2020	126654	32544	25.69%	1.35%	0.35%
2021	127093	32978	25.59%	1.34%	0.35%

L'indice di invecchiamento è calcolato come il rapporto tra la popolazione anziana (65 e oltre) e il complesso della popolazione, moltiplicato 100. E' un indicatore statico, fornisce cioè indicazioni sullo stato della popolazione senza tenere conto dei processi evolutivi che la popolazione sta vivendo.

FAMIGLIE CON ANZIANI 65 e oltre

NUM. 65 + IN FAMIGLIA	NUM.FAM.	%	
1	13027	23.64%	DI CUI 8618 DI ANZIANI SOLI
2	8032	14.58%	DI CUI 6143 DI 2 ANZIANI SOLI
3+	71	0.13%	DI CUI 55 DI 3 ANZIANI SOLI
TOTALE	21130	38.35%	
TOTALE FAM.RES.	55098		

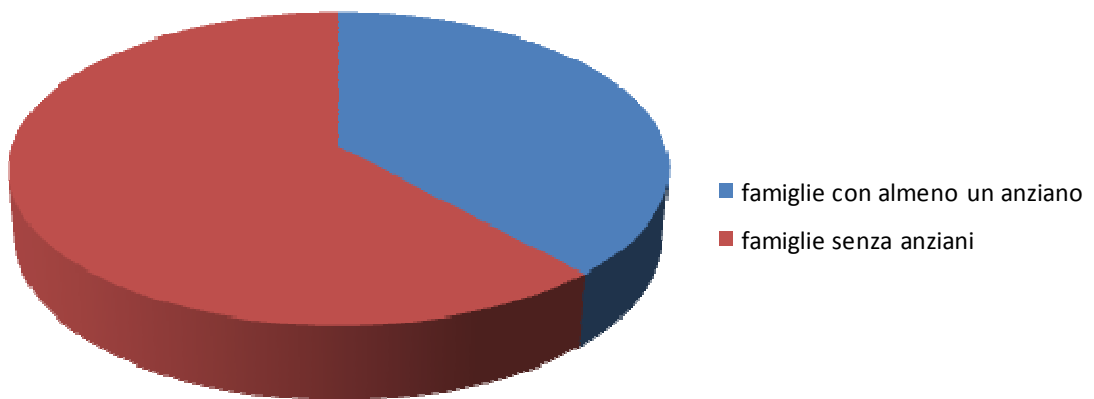
ANZIANI 65+	29846	VIVONO	539	IN CONVIVENZE
			29307	IN FAMIGLIE

Al 31.12.2014 abbiamo che dei 29846 anziani residenti 539 vivono in convivenza, e 29307 in famiglia.

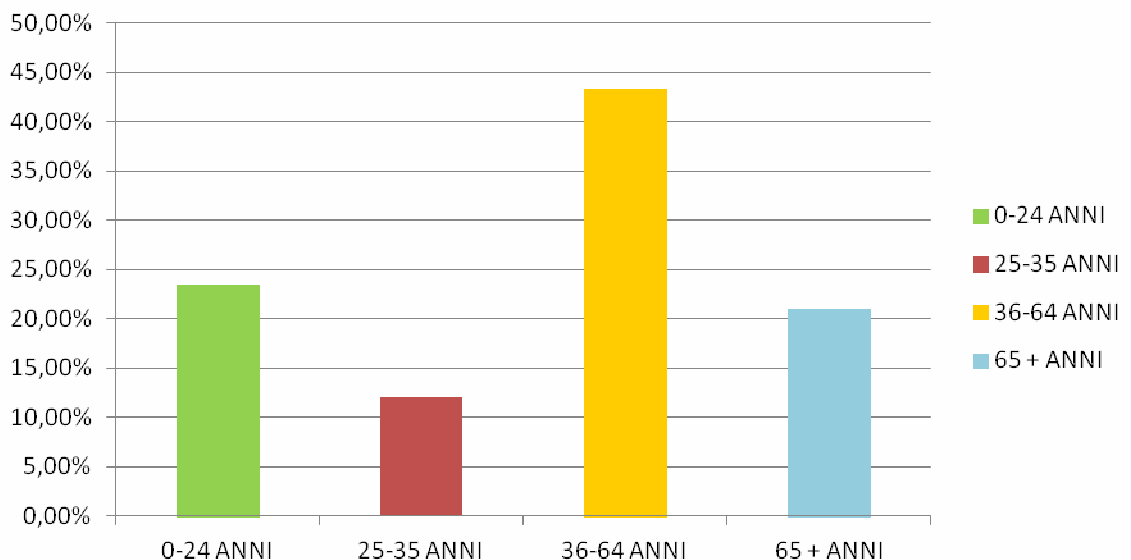
Il numero totale delle famiglie con anziani è di 21130, così suddiviso: con 1 anziano n. 13027 famiglie (il 23.64% delle famiglie residenti a Monza) di cui 8618 di anziani soli; n. 8032 famiglie con due anziani (il 14.58% delle famiglie residenti a Monza) di cui 6143 con due anziani soli e così via.

Il numero delle famiglie residenti a Monza al 31.12.2104 è di 55098, di cui il 38.35% con almeno un anziano al loro interno.

FAMIGLIE CON ANZIANI 65+ al 21/12/2014



FASCE D'ETA'



Provincia di Monza e della Brianza: Popolazione per Età

Anno	% 0-14	% 15-64	% 65+	Abitanti	Indice Vecchiaia	Età Media
2007	14,1%	67,2%	18,6%	812.831	131,9%	42,0
2008	14,2%	66,9%	18,9%	822.771	132,8%	42,1
2009	14,4%	66,6%	19,0%	833.348	132,5%	42,3
2010	14,5%	66,3%	19,2%	840.711	133,1%	42,4
2011	14,5%	66,2%	19,3%	849.636	133,2%	42,6
2012	14,6%	65,5%	19,9%	840.358	136,6%	42,9
2013	14,6%	65,2%	20,2%	850.684	138,7%	43,1
2014	14,5%	64,8%	20,6%	862.684	142,1%	43,3

Analizzando la tabella qui sopra riportata si può verificare nell'immediatezza come le fasce più deboli, rappresentate dai minori 0-14 anni e anziani 65 anni ed oltre, siano in aumento, rappresentando nell'ultima rilevazione il 35,1% della popolazione residente sul territorio di Monza e Brianza

Si indicano qui di seguito alcuni dati significativi relativi all'anno 2014 relativi all'Azienda Ospedaliera San Gerardo:

POSTI LETTO

per degenza ordinaria n. 591
per day hospital n. 53
ricoveri ordinari per pazienti della Regione Lombardia 20.580
di cui stranieri 121
n. ricoveri extra Regione 1152
n. ricoveri in day hospital per pazienti Regione Lombardia 3865
di cui stranieri 22
n. ricoveri in day hospital extra Regione 208

n. prestazioni ambulatoriali 3.493.433 **esterni**
n. prestazioni Pronto Soccorso 200.930

PERSONALE DIPENDENTE al 31/12/2014:

in ruolo n. **2808**
a tempo determinato n. **116**
universitari a tempo indeterminato n. **48**
universitari a tempo determinato n. **3**

Considerazioni

L'ampiezza dell'Azienda Ospedaliera San Gerardo, la diversità dei servizi offerti, l'afflusso delle persone provenienti sia dalla Regione che da fuori Regione e l'aumento significativo di persone di diversa lingua e cultura rendono complessa l'accessibilità ai servizi.

La direzione intrapresa dall’Azienda Ospedaliera San Gerardo è quella di costruire un sistema di servizi centrati sui bisogni espressi dal territorio ed in linea con quanto indicato nelle Regole di sistema regionali.

Dal 2013, inoltre, l’Azienda Ospedaliera è fortemente impegnata nella completa ristrutturazione del complesso ospedaliero con un programma di interventi edilizi volti al potenziamento, ampliamento e riorganizzazione dell’intero Ospedale. Il progetto, articolato in quattro fasi, prevede di riallocare le attività sanitarie - degenze, attività ambulatoriali, terapie intensive, blocchi operatori, servizi diagnostici, uffici e sportelli CUP - allo scopo di assicurare la semplificazione e il miglioramento dei percorsi di accoglienza e di cura e di soddisfare al meglio le specifiche esigenze di carattere funzionale, clinico e di comfort.

L’articolazione dei servizi offerti e l’alta differenziazione dei target di riferimento fanno dell’Azienda Ospedaliera San Gerardo un ambiente informativo complesso.

I bisogni di informazione e di orientamento ai servizi rappresentano pertanto gli aspetti sui quali orientare le iniziative di accoglienza, comunicazione e informazione.

La risposta a tali bisogni è essenziale tanto più nell’attuale fase di ristrutturazione del P.O. San Gerardo, destinata a durare fino al 2020.

L’avvio del cantiere e la sua evoluzione articolata nelle 4 fasi di ristrutturazione, hanno determinato, determinano e determineranno in futuro la revisione dei percorsi di accesso che, anche in ragione della diminuita disponibilità di aree parcheggio dedicate agli utenti più fragili in prossimità dei servizi, nonostante gli sforzi si rivelano spesso non agevoli, soprattutto se si tratta di persone in condizioni di fragilità per l’età, per la disabilità, per la malattia, per la diversa lingua e cultura.

Sono pertanto destinatari e beneficiari del progetto non solo i pazienti ma tutte le persone che si rivolgono ai servizi dell’Ospedale – pazienti, familiari, visitatori – così da offrire loro un supporto nell’orientamento e nell’accompagnamento ai servizi, in collaborazione e integrandosi con il personale dipendente.

Il progetto assume una rilevanza particolare per assistere ed accompagnare l’utenza portatrice di difficoltà come gli anziani e i disabili (anche in forme temporanee).

L’azienda ospedaliera stessa è beneficiario indiretto potendo migliorare alcuni aspetti dei propri servizi e potendo così supportare le persone più bisognose che altrimenti si trovano a fronteggiare le difficoltà di districarsi in un grande ospedale, con continui aggiornamenti dei percorsi pedonali per il raggiungimento di reparti ed ambulatori legati ai lavori di ristrutturazione.

7) *Obiettivi del progetto:*

Con il progetto “nord sud ovest est” si intende sviluppare una cultura dell’accoglienza che semplifichi i percorsi all’interno dell’Ospedale, orientando opportunamente il cittadino attraverso la presa in carico della domanda.

In particolare, il plusvalore fornito dal servizio civile sarà rivolto a:

- A. trasferire ai volontari competenze specifiche nel campo dell’orientamento ed accoglienza dell’utenza, nel campo dell’integrazione socio-sanitaria;
- B. garantire all’utenza, in particolar modo a quella svantaggiata,

informazioni ed accoglienza sulle opportunità offerte dai progetti e dai servizi attivati;

- C. potenziare un servizio di utilità pubblica (quali il supporto alla deambulazione e il supporto agli operatori durante le fasi propedeutiche all'accesso dei pazienti alle prestazioni presso i reparti);
- D. realizzare un'esperienza gratificante per i volontari.

Il progetto "nord sud ovest est" costituisce un'occasione per i volontari in servizio civile di formazione sul campo, di sperimentazione di attività progettuali e di crescita individuale formativa, civica, sociale e professionale nel rispetto della Legge 6 marzo 2001, n. 64.

I volontari si arricchiranno di competenze spendibili nel mondo del lavoro.

Il volontario avrà la possibilità di testare l'importanza dei seguenti parametri:

- ✦ la comunicazione : l'opera costante di stimolo all'attivazione del cambiamento e del miglioramento dei processi in un'ottica di sempre maggiore soddisfazione del Cliente
- ✦ il team work : avranno modo di approfondire e verificare gli aspetti psicologici ed organizzativi del lavoro di gruppo, per costruire squadre integrate e sinergiche;
- ✦ la gestione del cliente interno: saranno offerti elementi di riflessione e strumenti utili per la comunicazione efficace all'interno degli ambienti di lavoro (es. ascolto attivo, comunicazione verbale e non verbale);
- ✦ problem solving : potranno osservare e testare come migliorare l'approccio ai problemi, evitando di considerarli solo degli ostacoli ma vedendo anche l'opportunità di crescita tramite un'apertura mentale creativa.

Gli obiettivi specifici sono:

1. raggiungere almeno il 75% dell'utenza potenzialmente interessata con azioni di comunicazione e diffusione;
2. fornire un servizio di accompagnamento (anche con carrozzine dell'ente) alle persone più fragili (anziani e disabili).
3. supportare il personale sanitario nelle fasi di accesso dei pazienti alle prestazioni

Misurazione degli obiettivi:

- predisposizione di questionari *ad hoc* per i pazienti: almeno 1 questionario;
- attivazione servizio richiesta di accompagnamento interno per raggiungere i diversi reparti/ambulatori/servizi o il parcheggio esterno : registrazione su apposito modulo di ciascuna chiamata

snellimento tempi di attesa

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a*

quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:

Con il progetto “nord sud ovest est” si intende sviluppare una cultura dell'accoglienza che semplifichi i percorsi all'interno delle strutture, orientando opportunamente il cittadino, ascoltandone i bisogni ma anche le critiche per adeguare strutture e comportamenti alle necessità rilevate.

Il primo livello della progettazione sarà la formazione. I volontari seguiranno i moduli organizzati per acquisire le competenze necessarie a svolgere le attività previste dal progetto stesso.

Il progetto prevede inoltre una formazione diretta a far acquisire ai volontari delle conoscenze del settore sanitario utile a chi intende progettare nel settore.

I volontari inoltre provvederanno, attraverso il contatto con l'utenza e l'utilizzo degli strumenti propri dell'URP (questionari di soddisfazione, ecc), della Direzione Sanitaria e degli Uffici afferenti all'Accettazione /Spedalità ad identificare i principali problemi e le carenze. Ciò al fine di individuare le necessità della popolazione e conseguentemente condividere con i vertici aziendali la programmazione delle attività progettuali.

La formazione sarà erogata da professionisti dell'ente, i quali svolgeranno una formazione sulle tematiche del progetto.

La formazione riguarderà sia le aree sanitarie che la sfera della comunicazione.

La formazione così impostata sarà utile ai giovani volontari per acquisire competenze da poter utilizzare per proporsi nel mercato del lavoro.

8. il piano di attuazione prevede che prima di tutto sia illustrato al volontario il sistema organizzativo e di erogazione del servizio, così che abbia un quadro completo del contesto.

Le fasi di tale piano saranno distinte nel seguente modo:

1. promozione del progetto e reclutamento;
2. formazione dei volontari;
3. verifica della formazione;
4. impiego dei volontari;
5. verifica delle attività svolte;
6. verifica periodica degli obiettivi raggiunti;
7. verifica della validità dei risultati.

1) La promozione del progetto. Il progetto necessiterà di un'adeguata promozione che permetta la copertura di tutti i posti disponibili. Verrà promosso con tecniche di divulgazione a mezzo di open day, manifesti, comunicati sul sito aziendale e sulla stampa locale. Verranno inoltre organizzati incontri nelle scuole superiori nel territorio limitrofo per la divulgazione di informazioni, dei contenuti di progetti e delle modalità di accesso al Servizio Civile Nazionale.

2) La formazione. Il progetto prevede una prima parte formativa, sia generale che specifica, ed in itinere con l'intento di sviluppare le competenze necessarie a svolgere le attività previste e quindi di raggiungere gli obiettivi previsti nel progetto.

3) La verifica della formazione. Per verificare l'efficacia della formazione effettuata.

4) L'impiego dei volontari. I volontari verranno impiegati nelle attività previste dal progetto.

5) La verifica delle attività svolte. Le registrazioni delle attività svolte permetterà di avere dei dati per verificare l'avanzamento e l'efficacia del progetto.

6) La verifica degli obiettivi raggiunti. Si prenderanno in esame le

registrazioni delle attività svolte per verificare se tali attività sono state funzionali al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- 7) La verifica della validità dei risultati. In fase di nuova progettazione, la direzione dell'Ente, il Responsabile del Servizio Civile ed i referenti del progetto valuteranno i risultati in chiave strategica.

PIANO DI ATTUAZIONE PROGETTO

FASE	ATTIVITA'	OBIETTIVO DA RAGGIUNGERE	TEMPI CONNESSI AGLI ADEMPIMENTI
1	Promozione del progetto e reclutamento	Attivazione del progetto di servizio civile	Dall'approvazione del progetto alla scadenza dei termini per la presentazione della domanda
2	Formazione generale dei volontari e verifica	Formare i volontari sulle finalità del servizio civile	Entro 150 giorni dall'inizio del progetto
3	Formazione specifica e verifica	Formare i volontari nell'ambito specifico del progetto	Entro 270 giorni dall'inizio del progetto
4	Impiego dei volontari	Garantire all'utenza (in particolar modo disabili, anziani con difficoltà di deambulazione), informazioni, potenziare un servizio di pubblica utilità, trasferire ai volontari le competenze specifiche nel campo dell'orientamento ed accoglienza	Dal secondo mese
5	Verifica delle attività	Portare a compimento il progetto	Trimestrale
6	Verifica dei risultati	Verifica in chiave strategica dei risultati	Nel dodicesimo mese d'attività.

cronoprogramma

Attività	1 m	2 m	3 m	4 m	5 m	6 m	7 m	8 m	9 m	10 m	11 m	12 m
Formazione generale dei volontari e verifica	X	X	X	X	X							
Formazione specifica e verifica	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Impiego operativo dei volontari		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Verifica delle attività			X			X			X			X
Verifica dei risultati												X

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

1. promozione del progetto attraverso l'affissione di manifesti e la pubblicazione di annunci sulla stampa, sito internet, incontri nelle scuole superiori del territorio, mail informativa ai referenti universitari, incontri

di presentazione (open day) presso l'Ente per spiegare con precisione gli obiettivi del progetto, per un impegno quantificabile in ore 22;

2. formazione generale e relativa verifica volta a far comprendere l'evoluzione del servizio civile secondo le linee guida in vigore;
3. formazione specifica e relativa verifica volta a far comprendere le problematiche del sistema sanitario. Verranno forniti ai volontari gli strumenti che sviluppino le competenze necessarie a svolgere le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi e potranno acquisire anche competenze più generali utili nel mondo del lavoro con cui si confronteranno al termine del servizio civile. Le modalità formative scelte prediligono lezioni d'aula e dinamiche non formali, essendo metodologie orientate al contatto diretto e quindi le migliori da utilizzare nei rapporti con l'utenza, attività che i volontari andranno a realizzare. Quindi una metodologia non solo come modalità di formazione ma come acquisizione di un metodo con cui operare;
4. impiego dei volontari. Ci sarà una prima fase di formazione e conoscenza del contesto in cui si andrà ad operare, con analisi delle problematiche più comuni connesse al servizio sanitario e verifica delle attitudini di ciascun volontario. Seguirà una seconda fase operativa in cui i volontari sotto la guida dell'OLP di riferimento svolgeranno le seguenti attività:
 - ✦ accogliere ed informare gli utenti;
 - ✦ guidare gli automezzi di trasporto dell'Ente;
 - ✦ favorire i flussi di comunicazione tra Ente e la comunità territoriale;
 - ✦ presenziare alle iniziative promozionali;
 - ✦ trasportare gli utenti presso i servizi ovvero al parcheggio (con carrozzina)
 - ✦ supportare gli operatori sanitari durante le fasi propedeutiche all'accesso dei pazienti presso i reparti/ambulatori;
5. verifica delle attività svolte. Periodicamente verrà effettuata la verifica delle attività svolte. Inoltre i volontari somministreranno anche dei questionari all'utenza interna per verificare la loro percezione sulle attività svolte;
6. verifica dei risultati. La Direzione verificherà anche ai fini della nuova fase di progettazione del successivo bando del servizio civile le attività svolte e le ricadute sulla politica gestionale dell'ente.

8.2 risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'Ente.

I volontari saranno seguiti dal personale amministrativo e sanitario dell'Ente, e con lo stesso interagiranno per conseguire gli obiettivi previsti dal progetto. I volontari si integreranno poi con le altre figure professionali e le risorse umane presenti all'interno della struttura. I volontari saranno necessari per il raggiungimento degli obiettivi che sono stati illustrati nel progetto.

8.3 ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati si stima che siano necessari n. 8 volontari. Il ruolo dei volontari in servizio civile risulta fondamentale sia per quanto

riguarda il supporto che essi offrono al personale e all'utenza, sia per quanto riguarda il livello valoriale dell'offerta elargita.

La loro collaborazione è richiesta in modo attivo per ogni fase del progetto:

- ✦ ideazione (collaborazione propositiva/confronto);
- ✦ programmazione;
- ✦ esecuzione (collaborazione operativa);

Le attività specifiche previste per i volontari nel periodo di servizio saranno le seguenti:

- ✦ prendere parte alle riunioni di *équipe*;
- ✦ collaborare attivamente al monitoraggio giornaliero delle richieste di intervento;
- ✦ supportare/accompagnare utenti negli spostamenti (es. dal reparto al parcheggio; dal CUP all'ambulatorio);
- ✦ partecipare alle riunioni con l'OLP;
- ✦ informare gli utenti sia sull'accesso aziendale sia sulle varie modalità di prenotazione che non comportano l'accesso fisico alla struttura (telefonica, tramite farmacie convenzionate);
- ✦ guidare gli automezzi di trasporto dell'Ente;
- ✦ favorire i flussi di comunicazione tra Ente e la comunità territoriale;
- ✦ presenziare alle iniziative promozionali;
- ✦ supportare gli operatori sanitari e agevolare l'accesso dei pazienti /utenti ai servizi ospedalieri

I volontari saranno impiegati nelle attività previste dal progetto in turnazioni giornaliere e suddivisi in turni di 6 ore per 5 giorni a settimana.

L'orario è concordato con l'OLP ed è modulabile in maniera flessibile all'interno del normale orario d'ufficio compatibilmente alla pianificazione delle varie attività.

La fascia oraria che dovrà essere coperta dai volontari sarà perciò modulata coprendo il servizio dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

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

8

0

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

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:*

sono esclusi i giorni di permesso

1400

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

5

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

Flessibilità oraria;
 Disponibilità a missioni sul territorio con automezzo aziendale;
 Rispetto della riservatezza e del segreto d'ufficio;
 Rispetto del codice del comportamento uniforme ai dipendenti della Pubblica Amministrazione e del D.L.vo 165/2001;
 indossare un abbigliamento consono
 indossare l'abbigliamento di riconoscimento (fornito dall'Azienda) ed il cartellino di riconoscimento durante gli orari di servizio

16) 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. vo l. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato	
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	C.F.
1	A.O san Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	26145	4	Daniela Ponti	06/02/65			Non previsto
2	A.O san Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	26141	2	Antonio Borreca	02/05/59			Non previsto
3	A.O san Gerardo	Monza	Via Pergolesi 33 - Monza	26130	2	Gianluca Maria Lecchi	6.1.1961			Non previsto

Vedi scheda Helios allegata

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

Obiettivi: far conoscere alla realtà del territorio la specificità del SCN come mezzo di difesa della Patria rif. Art. 1 LG 64/01 così come attuato nella nostra esperienza in risposta ai bisogni della popolazione del territorio di competenza. Gli interventi saranno rivolti al contesto relativo all'Azienda Ospedaliera, ai territori di competenza in particolare alla fascia di popolazione giovanile. Una parte degli interventi sono realizzati in collaborazione con enti e realtà del territorio coinvolte nel SCN e con realtà che concorrono in altro modo a

realizzare e pratiche di cittadinanza attiva.
Verranno organizzate e predisposti:

a) organizzazione di open day

in concomitanza con la pubblicazione del bando sarà organizzata almeno una giornata di presentazione del progetto e di incontri di promozione del servizio civile.

b) Pubblicazione di almeno un articolo sulla stampa locale

c) Cartelli Informativi: Verranno esposti nei locali dell' A.O. e predisposti cartelli informativi che illustrino il progetto e comunicano all'utenza dell' AO. che è in corso un'esperienza di servizio civile nazionale.

Tutto il materiale prodotto verrà pubblicato anche sul sito internet Azienda Ospedaliera, (www.hsgerardo.org)

Il tempo stimato per la promozione si può quantificare in ore 22.

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Vedi allegato 1

La procedura non si discosta dai criteri definiti dalla normativa nazionale e dalle indicazioni di Regione Lombardia.

Saranno oggetto di valutazione :

- Precedenti esperienze;
- Titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze;
- Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore di impiego ;
- Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto;
- Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto;
- Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio;
- Motivazione generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario;
- Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto;
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio;
- Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato.

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

Non previsto

20) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

Il monitoraggio è volto a verificare la congruità dei piani di attuazione con gli obiettivi previsti al punto 7.

È strumento di valutazione e correzione delle attività in corso d'opera per pervenire a risultati efficaci

Tutto il gruppo di lavoro partecipa insieme ai volontari a incontri periodici di monitoraggio del progetto.

Si lavorerà per identificare un indicatore apposito di valutazione del lavoro dei volontari basato su scala di valutazione da scarso ad ottimo, in modo da avere visibilità dei miglioramenti portati al servizio dal progetto di servizio civile.

In particolare una relazione in cui emergano:

- caratteristiche di primo colloquio
- osservazione delle competenze pregresse
- osservazione delle competenze acquisite

Rilevante sarà anche la motivazione a proseguire in attività professionali nel medesimo settore.

Oggetti del monitoraggio:

1. verifica della promozione

metodologia: verificare la qualità e quantità delle attività di promozione del progetto;

strumenti: copia di ogni documento prodotto sarà conservata agli atti dell'ufficio;

tempistica: 1 mese dalla scadenza delle domande

indicatori: n° richieste informazioni pervenute; n° domande di ammissione al servizio civile pervenute;

operatori coinvolti: Responsabile del Servizio Civile e Responsabile del Monitoraggio

volontari coinvolti: 0

2. verifica della formazione

metodologia: test al termine della formazione generale; colloqui di valutazione per la formazione specifica

strumenti: test somministrato al termine della formazione generale; colloqui per la formazione specifica;

tempistica: entro 150 giorni dall'inizio della formazione generale; entro il termine del progetto per la formazione specifica;

indicatori: livelli di apprendimento (sulla base dell'intensità della partecipazione – attiva/passiva – della presenza ai corsi – presente/assente, e del giudizio complessivo finale – idoneo/non idoneo);

operatori coinvolti: Responsabile del Servizio Civile; Responsabile del Monitoraggio e OLP

volontari coinvolti: 0

3. verifica degli obiettivi

metodologia: compilazione questionari con cadenza quadrimestrale da parte dei volontari e degli OLP;

strumenti: questionari;

tempistica: quadrimestrale

indicatori: n° obiettivi raggiunti; percentuale di raggiungimento degli obiettivi previsti; rispetto della tempistica prevista;

operatori coinvolti: Responsabile del Servizio Civile, Responsabile del Monitoraggio, OLP

volontari coinvolti: 8

4. verifica dell'esperienza vissuta dai volontari

metodologia: rilevazione esperienza vissuta dai volontari attraverso la compilazione di questionari periodici;

strumenti: questionari;

tempistica: trimestrale

indicatori: valutazione qualitativa;

operatori coinvolti: Responsabile del Servizio Civile e Responsabile del Monitoraggio

volontari coinvolti: 8

out-put monitoraggio:

verbali di monitoraggio

relazione sulla soddisfazione dei destinatari/famiglie

relazione finale sui risultati raggiunti

Nel corso dell'anno sono previsti incontri di monitoraggio con il Responsabile del Monitoraggio e/o Responsabile del Servizio Civile con i volontari e con gli OLP con cadenza trimestrale che saranno verbalizzati.

Sarà somministrato trimestralmente a ciascun volontario un questionario in cui verrà analizzato:

≥ la soddisfazione personale del volontario;

≥ le criticità del progetto;

≥ i suggerimenti;

≥ gli sviluppi del progetto;

≥ le azioni migliorative.

Sarà infine elaborata una relazione finale contenente i risultati raggiunti.

21) *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):*

Non previsto

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

Saranno titoli preferenziali:

Conoscenza dei principali applicativi Windows Office;

Attitudine al lavoro sociale;

Conoscenza di base di una o più lingue straniere;

Possesso patente B;

Corsi di psicologia, scienze della comunicazione o equiparati

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

destinazione di ore lavorative del personale già assunto dall' A.O;
tecnologia informatica (pc, stampante, rete aziendale) ammontanti a circa € 1.000,00;
materiale didattico e di consumo quantificabili in € 1.500,00
materiale promozionale eventi quantificabili in € 1000,00
produzione materiale informativo quantificabile in € 1.000,00
adeguamento arredamento (scrivanie e sedie), quantificati in circa € 2.000,00,
incremento di 1 carrozzina (oltre a quelle in dotazione in ciascun reparto) per trasporto persone in difficoltà, quantificato in circa € 500,00
dotazione di radioline cercapersone (n. 2), quantificato in € 700,00
dotazione di apparecchio telefonico e relativa linea quantificabile in € 200,00
banco info-point quantificabile in € 1.500,00

tot. circa 9.400,00

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

no

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

PC nei luoghi dove necessario;
Stampante (ove necessario);
Fotocopiatrice ;
Linea telefonica (ove necessario);
Accesso alla rete informatica,
radiolina cercapersone (ove necessario)
Autovettura aziendale;
Brochure informative sui servizi aziendali;
Carrozze per trasporto persone in difficoltà;
Cartellino identificativo;
banco info-point

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Si, a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella compilazione della documentazione richiesta dall' Ateneo

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Si, a richiesta del volontario sarà cura dell'Azienda supportarlo nella compilazione della documentazione richiesta dall' Ateneo

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

L' A.O. può certificare lo svolgimento del Servizio civile con indicazione delle attività svolte in campo socio-educativo, delle conoscenze acquisite e delle metodologie adottate, eventuali pubblicazioni, attestati corsi di formazione svolti durante il servizio civile, oltre alla formazione specifica per i volontari prevista dal progetto.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

In proprio presso l'ente con formatori dell'ente

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente nelle aule di formazione.
Incontri su temi previsti dalla circolare ministeriale condotti dai formatori generali secondo metodologie differenziate.
I moduli saranno gestiti dai formatori accreditati (Dr.ssa Antonella Bregantin, dr. Massimo Cardini, sig. Stefano Meregalli) con l'intervento in qualità di esperto della dr.ssa Dr.ssa Stefania Morandini – Responsabile servizio civile aziendale. (allegati 4 curriculum)

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

Non previsto

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Corsi di formazione divisi in almeno dieci giornate con lezioni frontali, laboratori, letture e visione di materiale documentale e discussioni, lavoro in piccoli gruppi.

33) *Contenuti della formazione:*

la formazione generale sarà impartita seguendo le linee guida predisposta dalla DG UNSC e prevederà i seguenti moduli:

- Modulo 1 L'identità del gruppo di formazione;
- Modulo 2 Dall'obiezione di coscienza al servizio civile;
- Modulo 3 Il dovere di difesa della patria;
- Modulo 4 La difesa civile non armata non violenta;
- Modulo 5 La protezione civile;
- Modulo 6 La solidarietà e le forme di cittadinanza attiva;
- Modulo 7 Il servizio civile nazionale, associazionismo e

volontariato;

- Modulo 8 La normative vigente ;
- Modulo 9 Diritti e doveri del volontario in servizio civile;
- Modulo 10 La mediazione non violenta dei conflitti
- Modulo 11 Il lavoro per progetti
- Modulo 12 La Carta d'impegno etico
- Modulo 13 Presentazione dell'ente

34) *Durata:*

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Sedi dell'Ente

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori ed operatori specializzati dell'Ente

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

Sig.ra Daniela Ponti nata il 9/01/1965
Dr. Antonio Borreca nato il 02/05/1959
Dr.ssa Stefania Morandini nata il 18/05/1975
Sig. Antonio La Rosa 30/03/1966
Dr. Gianluca Maria Lecchi 5/1/1961
Sig.ra Paola Somaschi 6/11/1967

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

Vedi curriculum allegati

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni, Lavori di Gruppo, Esercitazioni
Gioco di ruolo, Lettura e discussione di materiale bibliografico/didattico

40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica sarà erogata durante l'intero percorso di servizio civile, verrà programmata per fasi di apprendimento e accompagnerà il percorso di inserimento ed avvio del volontario.

Temi affrontati:

1. Presentazione dei servizi in cui verranno inseriti i volontari;
2. La relazione interpersonale con la persona che si rivolge all'Ospedale : il concetto di accoglienza e la risposta ai bisogni;
3. La centralità dell'utente nel servizio sanitario;
4. corso antincendio;
5. norme sulla privacy;
6. norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
7. le attività per la gestione del servizio (modalità di front-office; tecniche di risposta all'utente)

41) *Durata:*

72 ore

Altri elementi della formazione

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

Raccolta della documentazione probatoria (firme, test ecc.) da parte del Responsabile del Servizio Civile aziendale, valutazione da parte dei formatori, colloqui a cadenza trimestrale con il Responsabile del monitoraggio e/o Responsabile del Servizio Civile aziendale.

Monza, 12 ottobre 2015

Il responsabile servizio civile
Dr.ssa Stefania Morandini

Il responsabile legale dell'ente
Direttore Generale
Dott.ssa Simonetta Bettelini