



## Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "SANTA MARIA"



Via E. Chini n.37  
38023 - Cles (TN)

### CONTESTO

L'A.P.S.P. "Santa Maria" è un ente di diritto pubblico, senza finalità di lucro, che in coerenza con gli obiettivi del Piano Socio Sanitario Provinciale di inclusione sociale ed assistenza ai cittadini bisognosi, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, ha tra i suoi obiettivi la garanzia di servizi assistenziali capaci di favorire una qualità della vita il più possibile elevata. L'A.P.S.P. offre pertanto 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, presenti nel comune di Cles e nel Bacino del Noce. Nel dettaglio l'A.P.S.P. ha una capacità ricettiva di 147 ospiti, 122 dei quali in convenzione con l'A.P.S.S. di Trento. 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 l'assistenza di una psicologa. All'interno della struttura sono attivi 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. Inoltre offre 5 posti in Casa di Soggiorno, 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 una cinquantina di volontari, che partecipano, con dedizione alle attività quotidiane in collaborazione con l'animazione. E' presente una comunità di suore che fornisce supporto religioso.

Da diversi anni l'A.P.S.P. accoglie nella sua struttura giovani volontari in servizio civile e considerate le ricadute positive rilevate dalle precedenti esperienze, sia in termini di migliore qualità del servizio offerto agli anziani ospiti, sia soprattutto sulla crescita personale e professionale dei ragazzi, si è deciso di ripresentare una proposta progettuale, denominata "Rimaniamo in contatto 2021", naturale prosecuzione del progetto presentato a settembre, in quanto il contesto storico emergenziale in atto e le numerose procedure e disposizioni alle quali siamo assoggettati come A.P.S.P. non ci permettono grandi margini di manovra nelle attività proponibili in sicurezza ai ragazzi, fino al termine della pandemia.

Il progetto viene ripresentato, nella speranza che i giovani possano iniziare il loro percorso il prossimo 1 febbraio 2021, questo permetterebbe loro di condividere per buona parte il loro percorso con le due ragazze che hanno preso servizio lo scorso 1 novembre.

### POSTI, DURATA, ORARIO DI SERVIZIO E SEDE

Il progetto mira a coinvolgere da uno a massimo quattro Volontari iscritti al servizio civile universale provinciale, per dodici mesi. Il numero di partecipanti non inciderà sulla realizzabilità degli obiettivi del progetto, in quanto ogni ragazzo porterà a compimento in maniera autonoma le attività in esso indicate, indipendentemente dalla presenza o meno di altri volontari.

Monte annuo di 1440 ore, suddivise in media in 30 ore settimanali mediamente su 5 giorni lavorativi, con minimo 3 giorni e massimo 6 a settimana, sulla base di turnistica definita mensilmente, dal lunedì alla domenica, con garanzia di due giorni settimanali di riposo. Ai Volontari potrà essere richiesto di prestare servizio anche in giornate festive. Non potranno essere svolte più di 40 ore in una settimana, né meno di 15 ore. Il servizio sarà pertanto possibile dal lunedì alla domenica, con turni inseriti nella fascia oraria di apertura 07.30-19.30. Mai, né in passato né ora, viene richiesta dal nostro ente la presenza dei ragazzi nel turno notturno. Nell'anno potranno esserci al massimo due giorni di permesso retribuito definiti dall'ente che saranno collocati in prossimità di festività nazionali ("ponte").

Ai Volontari sarà garantito il vitto con pranzo in mensa per il turno del mattino e panino pomeridiano per il turno del pomeriggio.

Prima data utile per l'avvio: 1 febbraio 2021.

Sede di servizio: A.P.S.P. "Santa Maria" sita in via E. Chini n. 37 Cles (TN) cod. 99564 - 118639.

## OBIETTIVI

Come la prima versione, questo progetto si prefigge di coinvolgere giovani volontari in un'esperienza di crescita personale e professionale, raggiungibile attraverso il miglioramento delle condizioni di vita degli anziani ospiti della casa di riposo, i quali, inseriti in un contesto diverso dalla loro famiglia e dalla loro casa, possono sentirsi emarginati, in solitudine, a causa delle patologie invalidanti cui sono affetti oppure per scarsi contatti con la realtà esterna o per l'inesistente supporto familiare.

L'eccezionale ed imprevedibile emergenza sanitaria da c.d. Covid - 19 e la conseguente chiusura della struttura a tutti gli esterni, familiari ed amici degli ospiti compresi, ormai da marzo 2020, ha fatto emergere ancora di più l'importanza delle relazioni umane e della possibilità di socializzazione a favore dei residenti. La solitudine più temuta dagli anziani, abituati ad una struttura sociale fatta di forti legami familiari e di solidarietà anche con il vicinato, è probabilmente quella del sentirsi trascurati e di cadere nell'autoisolamento, situazioni facilmente somatizzate che rappresentano una delle cause principali di maggiore vulnerabilità per l'insorgere di nuove, ed anche a volte più gravi, patologie. Il progetto che vedrà coinvolti i ragazzi, ovviamente, non si occuperà di assistenza sanitaria in senso stretto, garantita dal personale infermieristico, fisioterapico e socio sanitario, bensì di attenzione e supporto ai residenti, in quanto i ragazzi saranno chiamati ad offrire agli anziani conforto morale e compagnia nello svolgimento di pratiche quotidiane e nel mantenimento delle relazioni con i propri affetti. Sapere di avere un punto di appoggio su cui contare, anche per le piccole esigenze della vita quotidiana, rende gli essere umani, ed in maniera ancor più evidente gli anziani, più tranquilli e più sereni.

Purtroppo la pandemia da Coronavirus ha determinato per le A.P.S.P. l'obbligo di divieto di accesso alla struttura ad eccezione del personale e dei ragazzi in servizio civile, dotati di appositi dispositivi di protezione individuale, costantemente sottoposti a tampone ed alle misure di tutela previste dal piano di prevenzione e protezione.

L'impossibilità di vedere costantemente i propri cari, di fatto, se non compensata da altre relazioni di cura e sostegno, può comportare ripercussioni sul benessere psico-fisico degli ospiti dell'azienda. In tale contesto si inserisce, pertanto, il ruolo chiave dei ragazzi in servizio civile sul presente progetto "Rimaniamo in contatto 2021", naturale prosecuzione del progetto presentato a settembre, i quali, liberi dalle attività di carattere assistenziale e sanitario, possono dedicare il loro tempo ad attività di intrattenimento ludico - ricreative e di mantenimento appunto dei contatti con i familiari e gli amici dei

residenti, anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie, strumenti spesso estranei agli anziani, visti con una certa diffidenza e ritrosia.

Gli obiettivi del progetto sono così sintetizzabili:

- sostenere e valorizzare il servizio civile volontario quale occasione di crescita e valorizzazione dei giovani;
- promuovere la cultura della solidarietà, offrendo occasioni di incontro e di scambio fra diverse generazioni, anche attraverso la proposta di argomenti di discussione e di dialogo, capaci di rievocare esperienze di vita dell'anziano, al fine di valorizzarne il ruolo all'interno della società;
- rafforzare il senso di appartenenza al territorio e la rete di sostegno a favore dell'anziano, soprattutto in un periodo di isolamento e di chiusura dettato dall'emergenza sanitaria, anche e soprattutto attraverso l'utilizzo di nuovi mezzi di comunicazione, che permettono di ridurre le distanze;
- migliorare la qualità di vita degli anziani e disabili, che vivono in situazioni di disagio dovute all'emarginazione, alla solitudine ed alla riduzione dell'autonomia personale, in particolare per coloro che non hanno appoggio familiare;
- favorire e rispettare le esigenze di autonomia degli ospiti, quali presupposti per il mantenimento della dignità della persona;
- far superare o comunque alleviare le difficoltà di movimento da parte di persone fragili, anche attraverso l'accompagnamento degli ospiti alle visite con i familiari, in passeggiata oppure per la fruizione dei diversi servizi all'interno della struttura.

Dal punto di vista dell'apprendimento dei volontari e dell'acquisizione di competenze utili anche al futuro inserimento nel mondo del lavoro, il progetto si propone di:

- fornire opportunità di sperimentarsi direttamente nella relazione con persone in difficoltà, pur all'interno di contesti tutelati e protetti;
- formare i volontari affinché riescano a gestire un rapporto di comunicazione ed ascolto efficace con la persona anziana, creando una relazione di tipo empatico con l'altro;
- accrescere, grazie alla relazione con l'altro, l'autostima dei giovani in modo da percepire il senso del proprio valore, capacità di agire e competenze;
- trasmettere ai volontari il ruolo cruciale del lavoro d'equipe all'interno di un ambiente di lavoro dove diverse figure professionali lavorando in gruppo prestano il loro servizio per il raggiungimento dello stesso fine;
- maturare o rafforzare il senso civico e di responsabilità verso la comunità e l'altro, evidenziando i rapporti di interdipendenza che caratterizzano la vita nella nostra società, sia a livello interiore sia nelle relazioni;
- rafforzare la solidarietà e la cooperazione intergenerazionale;
- permettere ai giovani di apprendere sul campo le dinamiche di una organizzazione complessa come un'Azienda di Servizi alla Persona ed i modi ed i luoghi in cui i diversi professionisti interagiscono;
- istruire in materia di programmazione e gestione, dalla fase iniziale di pianificazione delle attività alla conduzione delle stesse, sia dal lato relazione, sia da quello organizzativo, con lo scopo di creare un ambiente accogliente e familiare, in sinergia con l'ospite stesso, i parenti e gli operatori dell'A.P.S.P.,
- educare i giovani al miglioramento di alcune dimensioni del benessere dell'anziano, favorite dalla stimolazione cognitiva individuale nei momenti di attività, per rinforzare la fiducia in se stessi;
- apprendere l'importanza per l'anziano dell'idratazione e del movimento;
- imparare ad affinare la capacità di ascolto, al fine di integrare le storie di vita dei residenti, attraverso il dialogo soprattutto per quanto riguarda attitudini, capacità e preferenze dei singoli;

- imparare a gestire sistemi di comunicazione diversi e saper trasmettere agli anziani nuovi metodi di mantenimento delle relazioni anche a distanza, capaci di attenuare la lontananza affettiva, quando non è possibile il contatto fisico diretto, come nell'attuale contesto storico;
- applicare strumenti ed elementi per una crescita umana e civile maggiormente orientata alla solidarietà ed all'aiuto del prossimo, al fine di incrementare la c.d. cittadinanza attiva.

I destinatari indiretti del progetto saranno gli anziani ed i loro familiari, che potranno in questo modo mantenere un forte legame con i propri cari, accorciando le distanze, nonostante il difficile momento storico che stiamo attraversando e che sta purtroppo condizionando e limitando la nostra libertà di azione, sacrificando soprattutto le relazioni con le persone più anziane e fragili, che avrebbero maggiore bisogno di affetto e di contatto.

### ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO E MODALITA' ORGANIZZATIVE

Il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti, avverrà attraverso il coinvolgimento dei giovani nella gestione quotidiana delle attività di seguito riportate.

- assistere la persona nelle attività quotidiane di deambulazione, assunzione di cibi e bevande, accompagnamento per il disbrigo di commissioni varie, per eventuali visite mediche, etc.;
- servizio di aiuto e supporto agli anziani nelle cura dell'orto e del giardino della struttura, attività considerata per molti parte dell'ordinarietà della vita quotidiana del residente prima dell'ingresso in casa di riposo;
- relazionarsi con altri operatori e partecipare, se possibile, alle riunioni d'equipe;
- stimolare scambi intergenerazionali, anche attraverso la proposta di argomenti di discussione e di dialogo, capaci di rievocare esperienze di vita dell'anziano, al fine di valorizzarne il ruolo all'interno della società;
- partecipazione ad attività di animazione ed intrattenimento strutturate sia collettive sia individuali (es. gruppo coro, gruppo terrazza, gruppo tombola, etc.);
- consegna giornaliera delle provette ai laboratori di analisi dell'ospedale;
- accompagnamento degli utenti non autosufficienti nelle feste di piazza e nelle manifestazioni pubbliche, durante le gite e le uscite all'esterno e sostegno nell'organizzazione logistica degli eventi, compatibilmente con l'emergenza sanitaria in atto.

In relazione agli obiettivi connessi al mantenimento dei contatti con la rete dell'anziano, nello specifico i ragazzi saranno chiamati a:

- aiutare gli anziani a mantenere buoni rapporti con familiari, parenti ed amici, attraverso la realizzazione di telefonate e videochiamate, l'effettuazione di foto e brevi video da trasmettere loro, nel pieno rispetto del trattamento dei dati personali;
- fino al permanere dell'apertura contingentata delle visite dei familiari degli ospiti, i ragazzi si occuperanno del contatto telefonico del parente-amico e della fissazione di specifico appuntamento per l'effettuazione della visita stessa, sulla base di un calendario che sarà in parte da loro gestito;
- gestire la singola visita del familiare con accompagnamento dell'ospite nel luogo ad essa adibito e supervisione del rispetto delle norme di igiene e sicurezza previste dai protocolli sull'emergenza (a titolo esemplificativo lavaggio delle mani, distanze e mascherine indossate);

- accompagnare singoli ospiti in giardino, per brevi passeggiate, in zone ben individuate per la tutela di tutti;
- preparare cartelloni ed altro materiale ludico ricreativo da destinare agli ospiti;
- favorire il contatto con la realtà sociale circostante e con le altre istituzioni che si occupano di anziani, anche attraverso l'aggiornamento delle pagine social dell'ente.

Se possibile, in relazione all'evolversi della pandemia, sarà data loro l'opportunità di partecipare al colloquio di ingresso ed all'accoglienza del nuovo utente. Nelle prime giornate di frequenza del nuovo utente, i Volontari verranno incaricati di permettere l'avvicinamento mirato dell'anziano ai servizi tramite la visita specifica dei locali ad essi destinati ed alla struttura nel suo complesso; far conoscere al nuovo arrivato gli altri ospiti presenti, instaurare con la persona una relazione di aiuto, per supportarlo nell'inserimento, anche con conversazioni e passeggiate individuali.

Dopo circa venti giorni viene organizzata la riunione di equipe per la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). I giovani sono così informati sul progetto elaborato e sono resi partecipi nella sua realizzazione.

Le attività sopra descritte potranno essere realizzate grazie alla formazione impartita dall'OLP e dai vari formatori come da programma della formazione specifica di seguito riportato, in materia di organizzazione dei servizi, di gestione dell'ingresso dell'anziano in struttura e di piano assistenziale, nonché di tutela del trattamento dei dati personali. I Volontari saranno coinvolti nel benessere del singolo, con momenti di supporto individuale, aiuto apprezzato nell'assistenza attiva, ad esempio con l'idratazione in soggetti resistenti.

In relazione all'evolversi dell'emergenza, sperando si arrivi presto alla riapertura agli esterni ed anche alla possibilità di effettuare gite ed uscite fuori dalla struttura, potrà essere richiesto ai giovani Volontari di accompagnare gli ospiti sul pulmino condotto dall'autista di una ditta esterna o dall'operatore, prestando loro assistenza e compagnia nel momento dei trasferimenti.

Altre attività saranno svolte in collaborazione con il servizio educativo animativo della stessa A.P.S.P., per offrire maggiori occasioni di socializzazione agli ospiti, mediante partecipazione ai gruppi strutturati (es. attività manuali quali disegno, pittura, bricolage, cura dell'orto, cucina, cucito, attività di socializzazione, attività motorie). Lo svolgimento di tali attività sarà possibile grazie alla formazione impartita dalle educatrici in materia di metodi e tecniche di animazione e di comunicazione mediante nuovi mezzi e tecnologie. Al persistere della pandemia Covid, tali attività potranno essere svolte solo singolarmente oppure in piccoli gruppo, garantendo il distanziamento e rispettando le procedure del piano Covid.

I ragazzi in servizio civile saranno muniti dei dispositivi di protezione individuale standard, nonché di quelli richiesti dall'emergenza sanitaria in atto. Essi saranno pertanto da subito istruiti in materia di corretto utilizzo degli stessi e saranno formati sui rischi specifici connessi al c.d. emergenza da Covid-19.

#### INDICATORI DI RISULTATO

Il raggiungimento degli obiettivi dei progetti sopraccitati, sarà valutato attraverso l'utilizzo di indicatori numerici, in base ad una valutazione costi-benefici, quali:

Mantenimento ed incremento dei contatti con i familiari -> numeri di telefonate, videochiamate e visite gestite;

Frequenza di partecipazione dell'utente al gruppo -> Numero di partecipazioni per utente;

Gradimento dell'attività da parte dei partecipanti -> Focus periodici con gli utenti;

Mantenimento/incremento delle capacità residue dei partecipanti -> Somministrazione di scale di valutazione validate a livello internazionale.

Per il raggiungimento degli obiettivi del progetto, le azioni/attività che, a livello logico-temporale, potranno in essere i Volontari saranno indicativamente le seguenti.

Nella prima fase si organizzeranno degli incontri preliminari con i giovani al fine di permettere la conoscenza reciproca tra giovani, anziani e personale, mirati a favorire così la creazione di un ambiente di attività amichevole e proficuo. Avranno quindi l'opportunità di conoscere l'organizzazione dei servizi offerti dall'A.P.S.P. nel suo complesso, arrivando a comprendere il contesto nel quale si inserisce il progetto ed il loro ruolo concreto nel raggiungimento degli obiettivi che si prefigge. Nella seconda fase, indicativamente dal secondo mese, i giovani inizieranno a partecipare in maniera sempre più attiva alle attività quotidiane e soprattutto alla conduzione delle attività specifiche del progetto, lavorando in sinergia con gli operatori. Nella terza fase, indicativamente a partire dal terzo mese, i Volontari parteciperanno attivamente ed in maniera propositiva a tutte le attività del servizio, allo scopo di portare a realizzazione in maniera sempre più autonoma gli obiettivi del progetto.

#### VALUTAZIONE ATTITUDINALE

La valutazione attitudinale per la selezione dei giovani da inserire effettivamente sul progetto consisterà in un colloquio individuale, tenuto da specifica Commissione composta dal Direttore dell'A.P.S.P. "Santa Maria", da un coordinatore o educatore e/o OLP. Verrà operata ai sensi del punto 2.3 dei Criteri per la gestione approvati con delibera G.P. n. 2117 del 20/12/19 e si prenderà in considerazione in particolare la conoscenza del progetto, la condivisione degli obiettivi, la disponibilità all'apprendimento e a portare a termine il progetto, la motivazione e le capacità relazionali del candidato, l'idoneità alle mansioni del progetto. Verrà redatto apposito verbale che sarà spedito all'Ufficio provinciale con i relativi risultati della valutazione.

Non è richiesto il possesso di specifico titolo di studio.

Potrà essere richiesto al giovane di prestare assistenza agli utenti sul pulmino guidato dall'autista della ditta esterna o dall'operatore che si occupa dell'accompagnamento degli utenti in occasione di gite e commissioni varie.

L'A.P.S.P., anche in considerazione della propria *mission* istituzionale, incentiva il rispetto delle pari opportunità, pertanto nella scelta dei giovani volontari non si faranno discriminazioni né di genere, né connesse ad eventuali disabilità.

Al Volontario sarà chiesto di: rispettare gli orari ed i turni di servizio; essere flessibile nell'orario; dare disponibilità a uscite esterne; frequentare le attività di formazione proposte; lavorare in gruppo e confrontarsi con tutti gli operatori; assicurare sempre riservatezza e rispetto delle informazioni personali sia dell'A.P.S.P. che degli ospiti; osservare una presenza decorosa, responsabile e puntuale.

#### PERCORSO FORMATIVO, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il progetto coerentemente agli obiettivi prefissati dalla P.A.T. ed alle finalità SCUP, si propone di educare i ragazzi alla solidarietà ed alla condivisione, attraverso lo scambio intergenerazionale giovane – anziano ed il rafforzamento della sua coscienza etica e sociale. Verrà data ai Volontari la possibilità di acquisire competenze professionali spendibili nell'area del terzo settore. La formazione generale, sarà assicurata dalla competente struttura della Provincia Autonoma di Trento a norma di legge, per 6 ore mensili, ovvero 72 ore annue. L'A.P.S.P. garantirà l'erogazione della formazione specifica, attraverso lezioni frontali e apprendimento sul campo con laboratori e lavori di gruppo, per almeno 48 ore annue, mediamente 4 ore al mese, concentrate soprattutto

nel primo periodo al fine di fornire ai ragazzi le conoscenze necessarie allo svolgimento dei compiti previsti.

Tali attività e gli obiettivi previsti dal progetto potranno essere realizzati mediante strategie di apprendimento basate sul c.d. "learning on the job" (imparare lavorando): attraverso concrete esperienze necessarie per mettersi alla prova e verificare, integrare e rielaborare quanto appreso frontalmente i volontari avranno l'opportunità di imparare sul campo mediante la rielaborazione, la discussione, il confronto, lo scambio, l'apprendimento dalle altre figure professionali e mediante il contatto con gli altri giovani in Servizio Civile Volontario operanti all'interno dell'ente ormai da diversi mesi.

Metteremo a disposizione dei ragazzi slides e webinar on line; compatibilmente con le difficoltà organizzative del momento, dettate dall'emergenza sanitaria, prevedremo didattica a distanza con i formatori, sia con l'utilizzo di strumenti informatici oppure mantenendo le distanze di sicurezza in locali idonei.

Per lo svolgimento della formazione, sia generale sia specifica, metteremo a disposizione dei ragazzi una postazione pc connessa ad internet e proiettore in una sala idonea per dimensioni al rispetto delle distanze di sicurezza.

Il programma di formazione specifica affronterà i seguenti contenuti:

-statuto e mission dell'A.P.S.P. "Santa Maria": servizi agli utenti e modalità di erogazione. Organigramma ed organizzazione dei servizi e delle figure professionali - 2 ore con formatori Direttore e responsabile qualità;

-tutela della Privacy nelle A.P.S.P. - 2 ore con formatori collaboratore amministrativo e responsabile qualità;

- formazione in materia di tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008, in particolare sui rischi presenti in A.P.S.P. con riferimento all'impegno dei Volontari nell'ambito del progetto e soprattutto in relazione all'emergenza sanitaria in atto da c.d Covid -19 - 16 ore con riconoscimento dell'attestato con formatore Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;

-principali patologie dell'anziano 2 ore con responsabile sanitario;

-principi di primo soccorso 2 ore con responsabile qualità e coordinatore;

-la gestione dell'ingresso dell'ospite sia nei servizi residenziali sia semiresidenziali: ricadute sull'anziano, sulla famiglia e sulla società, predisposizione e gestione del progetto assistenziale individualizzato, gestione della giornata dell'ospite - PAI - 6 ore con Responsabile della qualità e coordinatore;

-principi di corretto utilizzo di ausili e presidi e nozioni di tecniche di movimentazione del disabile - 4 ore con formatore fisioterapista;

-lavoro di rete, rilevazione dei bisogni relazionali e funzionali dell'anziano e del lavoro d'equipe, ascolto ed empatia: riconoscere ed accettare le differenze per comprenderci meglio - 4 ore con formatori educatori;

- la cultura dell'animazione: riferimenti teorici e prospettive - metodi e tecniche del lavoro animativo - tecniche di comunicazione a distanza anche attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie - 8 ore con formatori educatori

Il monitoraggio verrà realizzato dall'OLP e dagli operatori a maggior contatto con i ragazzi, nel pieno rispetto della parte quarta dei Criteri di gestione SCUP (incontri mensili e finale, tenuta della scheda/diario, scheda monitoraggio del progetto, report conclusivo).

## RISORSE E TIPOLOGIA DI PROGETTO SCUP

I giovani in servizio civile avranno a disposizione tutte le strutture ed attrezzature in possesso dell'A.P.S.P. "Santa Maria", utili al raggiungimento degli obiettivi del progetto,

come materiale informatico, tablet, telefono, fax, posta elettronica, materiale didattico/ricreativo, attrezzature per il movimento, mezzi di trasporto dell'ente.

I ragazzi interagiranno con tutte le figure professionali e con i Volontari dell'A.P.S.P. "Santa Maria", soprattutto con i giovani attualmente in Servizio Civile. Saranno sempre seguiti e supportati dal personale, in primis dai fisioterapisti, dai coordinatori, dagli educatori professionali, dagli operatori e naturalmente dall'OLP.

In relazione al numero di ragazzi che si candideranno e che potranno prendere servizio verrà nominato l'OLP definitivo in sede di invio della graduatoria. Indicativamente l'OLP incaricato sarà una delle due educatrici professionali presenti in struttura, quindi Samanta Noldin oppure Framba Barbara.

Noldin Samanta, in possesso di laurea in Servizi Sociali e del diploma triennale per educatore professionale, assunta da ottobre 2002 in qualità di educatrice professionale; ha sviluppato particolare conoscenza dell'ente presso il quale lavora, della *mission* e dei servizi offerti agli ospiti dell'A.P.S.P. L'OLP è presente in struttura dal lunedì al venerdì e talvolta anche il sabato e domenica. Saranno garantiti incontri mensili con i giovani, nel rispetto del monitoraggio. Con la collega Framba Barbara, in servizio dall'01/04/94, in possesso di diploma di scuola triennale per educatore professionale, l'OLP svolge attività che mirino al soddisfacimento delle esigenze sociali, culturali e ricreative degli ospiti, necessarie al positivo processo di integrazione sociale. A titolo esemplificativo si occupano di:

- individuazione delle potenzialità residuali dell'utente nelle aree di espressione artistica e manuale, di studio, programmazione e verifica delle modalità operative e delle tecniche di animazione;
- attuazione degli interventi socio-culturali-ricreativi di loro competenza e promozione culturale delle problematiche della condizione di persona fragile, finalizzate anche al coinvolgimento di Enti, Associazioni del territorio per il recupero di risorse;
- coordinamento del Volontariato e dei giovani in Servizio Civile.

E' stato inoltre creato un gruppo whatsapp per i giovani in Servizio Civile presenti in struttura; tale strumento garantisce un contatto costante tra giovani e OLP ed un passaggio di informazioni continuo e generalizzato fra loro, senza distinzioni.

Cinque fisioterapiste addette alla riabilitazione ed al mantenimento delle capacità motorie residue degli ospiti: Sicher Manuela, Sarnella Laura, Frati Ilaria, Zanella Elisabetta, Celoro Alfonso, laureati, con esperienza pluriennale in materia di riabilitazione di anziani e persone affette da disabilità, punto di riferimento anche per la formazione del personale e dei volontari in materia di corretto utilizzo di ausili e presidi e di tecniche di movimentazione.

La responsabile Formazione, Qualità e del Centro Diurno, Dallagiovanna Silvia, svolge la funzione di:

- responsabile del Centro Diurno: si occupa dell'organizzazione integrale del servizio, dall'ingresso dell'utente ai rapporti con i familiari, alla gestione del personale ad esso dedicato, nonché alla redazione di relazioni e progetti inerenti il servizio stesso;
- regolare la definizione dei processi, delle procedure e controllare gli standard aziendali, anche mediante la raccolta di indicatori, l'elaborazione ed il mantenimento dell'aggiornamento del Sistema di gestione della Qualità;
- responsabile della formazione: attua interventi finalizzati allo sviluppo, mantenimento e miglioramento delle competenze del personale attraverso l'organizzazione e la gestione complessiva degli eventi formativi, come da predisposizione del Piano triennale della formazione.

I coordinatori, Momi Serena, laureata in infermieristica, master in "Nursing geriatrico" e "Nursing avanzato per la sorveglianza epidemiologica ed il controllo delle infezioni

correlate ai processi assistenziali”, formatrice presso università di infermieristica e presso la scuola per operatori socio sanitari e Zanetti Mara, diploma in infermieristica, con consolidata esperienza in ambito di gestione dei servizi delle residenze sanitarie assistenziali, si occupano essenzialmente delle seguenti attività:

- coordinamento e supervisione del servizio degli infermieri professionali, del personale di assistenza, del personale di cucina, di guardaroba e lavanderia, del centro diurno;
- collaborazione con il personale medico e con l'amministrazione per l'andamento efficace ed efficiente dei servizi di assistenza, nonché formulazione di proposte in ordine alla necessità di riorganizzazione degli stessi;
- gestione del processo di inserimento nella struttura assistenziale dell'ospite e dei rapporti con i parenti;
- attuazione della sorveglianza igienico-sanitaria riferita alla sicurezza dell'ambiente ed alla sanificazione dei materiali; coordinamento dei progetti individuali, di nucleo, di struttura;
- svolgimento di attività didattica al personale di assistenza, formazione e istruzione, in relazione alla professionalità posseduta;
- promozione della formazione di piani di lavoro e verifica dell'attuazione dei medesimi, individuazione dei provvedimenti necessari alla soluzione dei problemi insorgenti.

Circa una settantina di operatori socio sanitari, specificatamente formati, si occupano di mansioni connesse a ordine, pulizia e disinfezione degli ambienti, del relativo mobilio; assistenza generica completa all'ospite ivi compresa la vigilanza, la mobilità, l'igiene e la deambulazione; distribuzione degli alimenti; aspetti sanitari di specifica competenza definiti dal profilo di O.S.S. Infine i giovani si relazioneranno anche con la Direzione ed il personale addetto all'Amministrazione dell'ente.

I giovani verranno a contatto inoltre con associazioni di volontariato varie presenti sul territorio che interagiscono con l'A.P.S.P. nell'organizzazione di eventi rivolti agli utenti sia all'interno della struttura che all'esterno, permettendo così la valorizzazione della dimensione di cittadinanza responsabile del servizio civile.

Il progetto è a totale finanziamento provinciale (TIPO A); rimarranno a carico dell'A.P.S.P. “Santa Maria” il costo stimato del vitto per massimo quattro ragazzi per un anno, pari a € 4.800 ed il rimborso spese per eventuali attività fuori sede per € 400,00.

### DECLINAZIONE CONOSCENZE ACQUISIBILI

La partecipazione al progetto “Rimaniamo in contatto 2021” permetterà ai giovani di incrementare il 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, la deambulazione assistita di utenti con difficoltà motorie. I ragazzi impareranno a relazionarsi e ad ascoltare persone diverse, gestendo alle volte situazioni eterogenee, determinate dalla complessità degli utenti e dalla diversità degli operatori presenti in struttura. Saranno in grado di conoscere ed utilizzare diverse tecniche di animazione ed intrattenimento.

Competenze acquisibili sono:

- conoscenza dell'A.P.S.P., della sua organizzazione e *mission*, dei servizi offerti e dell'ambito settore anziani nel suo complesso;
- apprendimento di tecniche e strumenti di socializzazione, capacità di ascolto attivo e di confronto in situazioni e con persone affette da disabilità, capacità di provare empatia, anche attraverso le indicazioni che provengono da tutti i professionisti che lavorano nella struttura, nel rigoroso rispetto della riservatezza che tali informazioni richiedono;

- capacità di riscontrare il livello di partecipazione alle attività da parte degli utenti, attraverso l'affiancamento al personale nei focus e nella somministrazione di test/schede di valutazione e durante i PAI;
- capacità di approccio ed interazione con diversi interlocutori (ospiti, equipe, familiari, volontari);
- conoscenza delle principali patologie che affliggono l'anziano, nozioni di primo soccorso, limiti ed atteggiamenti degli ospiti;
- conoscenza delle basi di movimentazione manuale dei carichi ed ergonomia, in particolare con riferimento ai disabili: cause frequenti delle cadute ed interventi attuabili per ridurre il rischio, concetto di contenzione, principali ausili utilizzati;
- capacità di sperimentare le difficoltà proprie del lavoro assistenziale di persone affette da disabilità;
- conoscenza in materia di mantenimento di contatti anche a distanza, nel pieno rispetto del trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento UE.

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", 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", andando oltre alle discriminazioni in termini di disabilità, di genere, di appartenenza religiosa, di razza;
- incrementare il bagaglio di conoscenze nel settore terziario, nell'assistenza a persone non autosufficienti.

Le competenze certificabili saranno quelle previste dal Repertorio Regionale delle qualifiche della Regione Emilia Romagna per Operatore Socio Sanitario, nello specifico l'unità di competenza "Promozione benessere psicologico e relazionale della persona"

#### INDICATORI

- Realizzazione di attività ludico-ricreative, attuazione di interventi di stimolo alla partecipazione sociale e sostegno e compagnia all'assistito;
- Assistenza informativa sullo stato dell'assistito alla famiglia.

#### CAPACITÀ

- Stimolare le capacità espressive e psico-motorie dell'assistito attraverso attività ludico-ricreative, favorendo il mantenimento delle abilità residue;
- Impostare l'adeguata relazione di aiuto, adottando comportamenti in sintonia con i bisogni psicologici e relazionali dell'assistito, compreso il sostegno affettivo ed emotivo soprattutto in un periodo di isolamento dettato dall'emergenza sanitaria;
- Sostenere processi di socializzazione ed integrazione favorendo la partecipazione attiva ad iniziative in ambito residenziale e non ed incoraggiare il mantenimento ed il recupero dei rapporti parentali ed amicali.

#### CONOSCENZE

- Principali tipologie di utenza e problematiche di servizio;
- Tecniche comunicative e relazionali in rapporto alle diverse condizioni di disagio
- Strumenti informativi per la comunicazione;
- Principali tecniche di animazione individuale e di gruppo;
- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.