



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**Sono qui per te: curare la relazione per prendersi cura della persona**

### **SETTORE e Area di Intervento:**

A08 - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Gli obiettivi del progetto ambiscono alla realizzazione di un ambiente comunicativo e relazionale positivo per il paziente e i suoi familiari grazie all’inserimento e alle attività dei giovani volontari.

Questi sono così sintetizzati:

- 1 Umanizzare la degenza ospedaliera per diminuire il senso di solitudine dei degenti ricoverati nella sede di progetto;
- 2 Creare le condizioni favorevoli a una comunicazione interpersonale “calda e terapeutica”, ossia significativa;
- 3 Coinvolgere gli utenti ricoverati e i familiari/care giver in momenti di socializzazione operando in integrazione e in sinergia con il personale sanitario operante nella sede di progetto;
- 4 Incidere sulla concezione comune (dei pazienti, dei familiari, dei volontari di Servizio civile e degli stessi operatori) dell'ospedale come luogo “altro” dall'ambiente di vita e di relazione;
- 5 Garantire ai giovani in Servizio civile un’esperienza di crescita personale grazie al lavoro sulla relazione e sulla comunicazione svolto con pazienti e familiari in un contesto complesso, all’interazione con gli operatori locali di progetto e con gli operatori che lavorano nella sede di progetto e agli strumenti culturali e le abilità acquisiti nel corso della formazione generale e specifica anche sul lavoro di squadra.

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

Il ruolo ed il contributo dei volontari nell’ambito del progetto è essenziale alla riuscita dello stesso, perché è il gruppo di volontari che è chiamato, con il supporto e la collaborazione del gruppo di coordinamento, dei formatori e dei tutor, degli OLP e degli operatori della sede a realizzare gli obiettivi del progetto fornendo occasioni di intrattenimento e momenti di socializzazione a pazienti e familiari sulla base di progetti personalizzati che prendono in considerazione il paziente come persona.

Il Piano delle azioni può essere così definito:

#### **Primi 2 mesi**

Ingresso dei volontari nell’unità di cura e nel contesto organizzativo. In questa fase il volontario:

- incomincia ad approcciarsi a tutti i pazienti eleggibili in maniera spontanea, esercitando contestualmente le conoscenze acquisite durante il percorso formativo;
- riconosce le diverse figure professionali che operano, identificando le diverse funzioni e responsabilità;
- interagisce con i professionisti sviluppando “relazioni e alleanze”;

- comprende l'organizzazione del lavoro riconoscendo la scansione temporale delle diverse attività clinico-assistenziali, mediante l'osservazione diretta, al fine di integrarsi e operare in sinergia e coesione con il personale addetto alle attività clinico-assistenziali.

### **A partire dal terzo mese**

Il volontario redige un primo **Piano di Sostegno Relazionale Personalizzato**, lavorando in gruppo. Lo scopo è quello di far esercitare il volontario sulla metodologia presentata durante il percorso formativo.

Il Piano sarà redatto con la guida e il supporto di due docenti della Formazione Specifica. Il monitoraggio dei progetti attuati e in corso ha confermato l'utilità dello strumento nel far emergere i bisogni relativi alla sfera relazionale del paziente e le strategie e le modalità di pianificazione degli interventi relazionali. Lo strumento è stato costruito anche con il contributo dei volontari.

### **Tra il terzo e il quarto mese**

Ogni volontario, avendo acquisito contenuti teorici e metodologici durante l'attività didattica, stilerà autonomamente un **Piano di Sostegno Relazionale Personalizzato** che prevede:

- la rilevazione dei bisogni del paziente preso in carico attraverso un colloquio narrativo;
- gli obiettivi da raggiungere;
- la progettazione e pianificazione delle azioni che si andranno a svolgere;
- l'attuazione;
- la valutazione in itinere e valutazione finale del risultato raggiunto, alla dimissione del paziente.

I volontari per la stesura del Piano di Sostegno Relazionale sono seguiti da due docenti della Formazione Specifica fino a che, gli stessi, non abbiano raggiunto una totale autonomia metodologica.

Si può ipotizzare, dopo 4 mesi dall'inizio del progetto, che i volontari abbiano acquisito una sufficiente padronanza del metodo ed essere quindi autonomi nella stesura e attivazione del Piano di Sostegno Relazionale.

In una prima fase di acquisizione della competenza i volontari fanno emergere i bisogni/problemi del paziente, preso in carico, mediante un colloquio-intervista narrativa. Lo scopo è quello di far conoscere al volontario, a grandi linee, la logica che sottende la metodologia della ricerca qualitativa, utile nella stesura del Piano di Sostegno Relazionale Personalizzato, in quanto sviluppa nel giovane la capacità di riflessione e la capacità di far emergere anche i bisogni sottesi e non dichiarati dal paziente .

Acquisita poi la competenza, monitorata da debriefing da parte di alcuni docenti per i pazienti presi in carico nella fase operativa, il volontario farà emergere i bisogni attraverso colloqui e sulla scorta di quanto emerso durante i colloqui sarà redatto il Piano di Sostegno Personalizzato. Durante i colloqui narrativi il volontario si avvarrà dello stesso strumento/griglia utilizzata nell'intervista che lo aiuterà e guiderà a far emergere i bisogni, indagando tutte le aree relative alla relazione (il percorso metodologico sarà sempre lo stesso, ovvero, quello dell'Analisi del contenuto tematico).

Lo scopo di questo percorso è quello di promuovere "sul campo" l'acquisizione di un metodo scientifico volto a far emergere i bisogni, espressi e non espressi del paziente, e aiutare i volontari a contestualizzare, sul paziente preso in carico, i contenuti teorici e più in generale le abilità apprese durante le lezioni frontali, questo si dovrebbe tradurre in una migliore cura sotto il profilo relazionale.

Almeno una volta al mese e per tutto il periodo del Servizio Civile ci saranno momenti di debriefing, con i docenti della Formazione Specifica e un rappresentante dello Sviluppo Organizzativo, per riflettere sulle esperienze e sulle difficoltà incontrate e per approfondire le

conoscenze metodologiche e per valutare e perfezionare gli interventi e le azioni messe in atto dai volontari.

#### **Dal quinto al sesto mese**

Si può ipotizzare che, a partire dal quinto mese, il Progetto sarà a pieno regime (fase di stabilizzazione e normalizzazione). Tutte le attività verranno svolte attraverso un rapporto individuale fra anziano e volontario, oppure in gruppo, ossia fra un gruppo di anziani e volontario/i. I pazienti decideranno di volta in volta di aderire o meno alle diverse iniziative. In questa fase si valuta il livello di autonomia raggiunto dai volontari per l'eventuale assegnazione individuale alla sede di progetto (le diverse sedi sono tutte allocate nello stesso padiglione, ciò consente ai volontari di continuare a lavorare in gruppo per le attività di back office e programmazione).

#### **Dal settimo mese in poi (fino al termine dell'esperienza di volontariato)**

Lo schema delle attività descritte, nei mesi del periodo precedente a questo, si ripeterà pedissequamente nei mesi successivi fino al termine dell'esperienza dei volontari. L'azione del volontariato potrà essere svolta anche nel Giardino Riabilitativo dell'Ente, collaborando con i fisioterapisti che svolgono la riabilitazione motoria, nei pazienti con sufficienti riserve funzionali.

#### **CRITERI DI SELEZIONE**

Per la selezione dei volontari l'ente si avvarrà di un'équipe multidisciplinare composta da personale interno all'Azienda con competenze in ambito psicologico e/o esperienza del contesto organizzativo specifico di inserimento.

Lo scopo della valutazione sarà quello di individuare i candidati che presentano le migliori caratteristiche per l'inserimento nel contesto di accoglienza e per lo svolgimento qualitativamente migliore dei compiti assegnati. Considerata la forte componente di relazione umana delle mansioni da svolgere, verrà quindi data particolare rilevanza alla componente motivazionale e alle competenze relazionali innate, formate o acquisite da precedenti esperienze.

Per il dettaglio relativo alle modalità e ai criteri della selezione si veda la scheda "*Criteri e modalità di selezione dei volontari*" disponibile sul sito o la voce 18 del progetto.

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

Si prevede una presenza da lunedì a venerdì, per 6 ore al giorno.

L'articolazione oraria verrà definita sulla base degli orari e delle attività del reparto.

Il volontario svolgerà la sua azione 5 giorni a settimana per un monte ore annuo di 1400.

Non sono previsti particolari obblighi durante il servizio né eventuali requisiti per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

Azienda Ospedaliero-Universitaria Via Gramsci 14, 43126 Parma.

Le sedi di attuazione del progetto sono Lungodegenza critica – LIDI; Lungodegenza critica; Medicina Riabilitativa. Tali sedi sono localizzate nella Palazzina Barbieri.

Volontari impiegati nel progetto n. 4.

Non sono previsti posti con vitto o alloggio.

### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

L'esperienza di servizio civile compiuta dai volontari, ai sensi degli art. 10 e 11 della Legge Regionale 20/2003 – BUR n. 156 del 21.10.2003, potrà comportare il riconoscimento di benefici in sede di partecipazione ai concorsi pubblici presso la Regione Emilia-Romagna e gli Enti Locali. Inoltre, è stata definita la modalità per la certificazione delle competenze acquisite che consistono in competenze in ambito istituzionale/organizzativo; competenze relative alla conoscenza di sé; competenze relative alla comunicazione; competenze relative alla relazione.

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

La formazione specifica è strutturata in moduli:

#### **Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile**

Il "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile" sarà realizzato con modalità coordinata e congiunta nell'ambito del Co.P.E.S.C. di Parma mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio, utilizzando risorse interne al Coordinamento rese disponibili a tutti gli Enti soci.

ORE PREVISTE: 4

#### ***1° modulo***

##### ***Tipologia di utente, familiare e professionista presenti nelle sedi di progetto dell'Ente***

Contenuto

Introduzione: al fine di informare i ragazzi del percorso formativo specifico che sarà loro proposto per prepararli ad affrontare in modo adeguato i contesti dove svolgeranno il servizio civile, viene loro illustrato il programma predisposto per la loro formazione, le modalità di svolgimento e di partecipazione, le metodologie utilizzate e i tempi.

Il primo modulo risulta poi suddiviso in due parti come segue.

Prima parte: verrà illustrata la tipologia di utente ricoverato in lungodegenza con particolare attenzione ai diversi gradi di autonomia fisica, cognitiva e relazionale; verranno descritte inoltre le caratteristiche più specifiche dei familiari partecipanti al processo di cura e che si possono incontrare vicino ai pazienti.

Caratteristiche essenziali delle diverse professionalità che operano in tali servizi (medici, infermieri, fisioterapisti, OSS., logopedisti...).

Seconda parte: visita guidata con OLP e Coordinatori nei reparti di lungodegenza, per incontrare alcune tipologie di utenti e familiari sopra descritte. Incontro e dialogo con alcuni pazienti e professionisti dell'U.O.

ORE PREVISTE: 2

#### ***2° modulo***

##### ***Il linguaggio della malattia e del dolore nei pazienti di Lungodegenza***

Contenuto

Attraverso analisi di esperienze dirette o indirette dei ragazzi, in gruppo, si individuano le possibili percezioni di malattia di soggetti con gravi disabilità e con patologie croniche anche in fase avanzata, mettendo a fuoco le modalità con cui la persona malata può comunicare i suoi bisogni/sentimenti/emozioni. Saranno inoltre affrontate le tematiche legate all'impatto con il morente e al contenimento delle emozioni del volontario.

ORE PREVISTE: 8

#### ***3° modulo***

##### ***Semplici strategie relazionali e l'individuazione del bisogno di comunicazione, relazione e socializzazione del paziente e della famiglia in lungodegenza***

Contenuto

Prima parte:

Le caratteristiche della comunicazione verbale, non verbale e paraverbale nella persona sana, nel malato e nel disabile.

Colloquio, ascolto, ascolto partecipante, raccolta di brevi narrazioni, stimolo ad esternare sensazioni, desideri, aspettative, formulazione di progetti per il periodo di degenza e per il futuro, il rinforzo positivo, utilizzare il silenzio nella relazione, utilizzo del sorriso e della clown-terapia

Saranno forniti strumenti utili nel facilitare la comunicazione, e introdotti strumenti come il colloquio narrativo, funzionali a cogliere il significato del vissuto di malattia. Seconda parte:

Attraverso analisi di casi e role playing con canovacci precostituiti, i ragazzi saranno guidati a sperimentare modalità comunicative e relazionali con pazienti con modeste difficoltà di comunicazione e di socializzazione dovute alla patologia, alla disabilità, ai trattamenti e all'ospedalizzazione

Ore Previste: 18

#### **4° modulo**

##### ***Semplici strategie di socializzazione/animazione da utilizzare con il malato per il mantenimento delle autonomie residue***

Contenuto

Pratiche e tecniche di socializzazione, animazione e ascolto della musica che attivano capacità mentali, relazionali, operative e manuali, in relazione alle tipologie di bisogno dell'utente.

Lettura del giornale, ascolto della musica, stimolo a fare qualche semplice gioco di memoria (parole crociate, rebus..), gioco delle carte, piccoli giochi di società, piccoli lavori manuali, scrittura autobiografica, raccolta delle storie di malattia

Ore previste: 15

#### **5° modulo**

##### ***Come costruire insieme un progetto personalizzato di comunicazione/socializzazione/animazione per il malato***

Contenuto

Modalità e strategie per la individuazione del bisogno di comunicazione/socializzazione/animazione del paziente ricoverato in lungodegenza e del suo familiare. Dall'analisi del bisogno, la definizione degli obiettivi a medio/breve termine che si intende raggiungere con le attività che si andranno a mettere in atto. Con la consulenza del tutor si procede a scegliere gli interventi più idonei ed efficaci per il raggiungimento del risultato predefinito. Definizione degli indicatori di valutazione del progetto con individuazione dei tempi e delle modalità di valutazione. Strategie fondamentali del lavorare in gruppo per la costruzione di un progetto personalizzato di intervento.

Ore previste: 12

#### **6° modulo**

##### ***La sicurezza in Ospedale***

Contenuto

L'Ospedale è un luogo di cura in cui l'ambiente deve essere protetto e tutelato perché possa favorire il benessere della persona. Strategie essenziali per muoversi nel reparto, a contatto con i malati, con la finalità di garantire il benessere della persona (silenzio, igiene, comfort, temperatura..). Come garantire sicurezza al paziente (nel muoversi, nell'essere protetto da possibili fonti di infezione, nel vivere in un ambiente che gli procura benessere...) e come garantire sicurezza ai giovani del servizio civile volontario (il lavaggio delle mani, il cartellino di riconoscimento...)

Ore previste: 5

## **7° modulo**

### ***Rielaborazione delle esperienze di attività di socializzazione/animazione***

#### Contenuto

Al fine di sostenere i ragazzi durante la loro attività, dopo un percorso formativo di base sulle tematiche sopra esplicitate, si procede all'organizzazione di incontri di 4/5 ore ciascuno, in gruppo, per la elaborazione delle esperienze, con definizione e socializzazione al gruppo delle principali problematiche incontrate, così come dei punti di forza e dei risultati più rilevanti con la supervisione/consulenza di un docente/tutor esperto, garantendo il consolidamento delle competenze acquisite e la possibilità di approfondire tematiche di interesse.

Ore previste: 30 - con incontri mensili fino al 270° giorno

La durata della formazione specifica è prevista in 94 ore così realizzate: 70% entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto, detta percentuale comprenderà la realizzazione del "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile"; il restante 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto. La scelta di modulare la formazione fino al 270° giorno è motivata dal fatto che il 7° modulo ha evidenziato, nel monitoraggio del progetto realizzato e in quello in corso, l'importanza per i volontari di rielaborare le esperienze e le problematiche emerse durante il percorso e non solo nelle fasi iniziali con la supervisione/consulenza di un docente/tutor esperto, garantendo il consolidamento delle competenze acquisite e la possibilità di approfondire tematiche di interesse.