SCHEDA SINTETICA Di PROGETTO per l'impiego di volontari in servizio in Italia

Titolo del Progetto:
Teniamoci per mano: accoglienza, informazione e supporto ai cittadini in ospedale

Ente proponente:
AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE – ASSL LANUSEI

Settore e area di intervento
Assistenza e supporto a ricoverati, visitatori e utenti dell'ospedale di Lanusei

Sede di realizzazione:
Presidio Ospedaliero N.S. della Mercede - Lanusei

Obiettivi del progetto:
Obiettivo generale:
Promuovere una nuova cultura della cittadinanza, migliorando l'accessibilità alle prestazioni di assistenza ospedaliera incidendo positivamente, attraverso la ridefinizione del processo di accoglienza della struttura ospedaliera, sugli aspetti legati all'umanizzazione delle cure e alla risposta di bisogni di comunicazione/informazione/accompagnamento/orientamento dei cittadini utenti. Garantendo nuovi percorsi di accoglienza al cittadino utente che afferisce al Presidio Ospedaliero di Lanusei si cerca di incidere positivamente sugli aspetti legati alla capacità del personale di prestare attenzione alle singole esigenze dell'utente nel rispetto delle sue caratteristiche individuali e sociali, migliorando la qualità della relazione con gli operatori a partire da come questa viene percepita dall'utente stesso, dai suoi familiari e/o accompagnatori.
Obiettivi specifici:
1. Accogliere, informare, orientare e accompagnare i cittadini utenti, particolare quelli fragili (anziani, disabili, extracomunitari, etc.) che accedono al Presidio Ospedaliero attraverso l'attivazione di uno spazio di Informazione/Accoglienza di primo livello da dislocare nella sala d'attesa.
2. Aiutare, animare e supportare gli utenti durante tutta l'ospedalizzazione, rendendo la permanenza, per quanto possibile, meno traumatizzante attraverso una umanizzazione dell'assistenza nel ricovero ospedaliero. In particolare offrendo ascolto e sostegno alle persone sole che si trovano ricoverate nella struttura e che spesso sono segnalate dal servizio sociale o dai coordinatori infermieristici.
3. Elaborare dei supporti informativi ad hoc sulla base delle criticità riscontrate in modo da poter disporre di mezzi adeguati a soddisfare il bisogno informativo dei cittadini utenti che potranno essere utilizzati anche dagli altri operatori dell'Azienda e pubblicati nel sito web aziendale per essere letti e/o stampati in relazione alle necessità.
4. Rilevazione della qualità percepita delle prestazioni erogate da parte dei cittadini/utenti che accedono al presidio.

Criteri di selezione:
Criteri dell'Ufficio Nazionale del Servizio Civile

Posti disponibili e sedi di svolgimento:
4 posti presso l'Ospedale Nostra Signora della Mercede di Lanusei

Attività d'impiego dei volontari:
Le attività che i volontari andranno a svolgere sono:
1. Affiancamento dell'attività di front office.
Gli operatori del presidio che gestiscono il primo contatto dell'utente con la struttura, rispondendo alle richieste di orientamento e gestendo le informazioni relative alle procedure correnti verranno affiancati dai volontari del servizio civile nella gestione dei bisogni delle persone che necessitano di un trattamento personalizzato.
2. Accoglienza/ascolto.
I volontari sono disponibili, nei punti di accesso, per accogliere l'utenza che presenta criticità, anche su segnalazione del personale del presidio. Attiva un'accoglienza personalizzata e provvede, se necessario, all'accompagnamento dell'utente in difficoltà fino al completamento del percorso assistenziale. Prestano assistenza anche nelle sale d'attesa degli ambulatori e degli uffici a coloro che necessitano di supporto per situazioni di disagio o di fragilità, anche di natura fisica.
3. Supporto, accoglienza e accompagnamento dei pazienti e familiari.
La presenza dei volontari nelle unità operative di degenza, su segnalazione del personale del presidio, consentirà di dare il giusto valore alla relazione umana con i degenti e familiari, umanizzando l'assistenza.
4. Aggiornamento delle informazioni.
Supporto alle attività di front office per l'aggiornamento sistematico delle informazioni sulla modulistica e attività dei servizi (orari, procedure, logistica, cartellonistica, etc….).
5. Raccolta dei dati e monitoraggio.
I volontari verrà chiamato a rielaborare e rileggere la propria esperienza "restituendo" dati e rilevazioni raccolte nel periodo di permanenza.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati:
Diploma di istruzione secondaria

Condizioni di servizio e aspetti organizzativi:
I volontari saranno impegnati 5 giorni alla settimana per un totale di 30 ore.
- Svolgere le attività previste dal progetto
- Obbligo di seguire le indicazioni dell'operatore locale di progetto e dei responsabili o referenti dei servizi
- Mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene la privacy degli utenti, notizie e altro di cui si venga a conoscenza sia durante che dopo lo svolgimento del servizio
- Adottare un comportamento caratterizzato da rispetto, puntualità e serietà
- Essere disponibile alla flessibilità oraria all'interno dell'orario settimanale con turni antimeridiani e pomeridiani.
- Attenersi alla normativa della pubblica amministrazione nei confronti degli utenti, esibendo tra l'altro il cartellino di riconoscimento
- Rispetto dei regolamenti aziendali e delle norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Disponibilità a missioni e ad accompagnamenti all'esterno con mezzi dell'Ente

Caratteristiche conoscenze acquisibili:

In relazione all'acquisizione di competenze e professionalità dei volontari, al termine del periodo di servizio, ad ogni volontario verranno consegnati:

- Un certificato di servizio, a firma del Direttore della ASSL Lanusei di Lanusei, da allegare al curriculum come anno di servizio prestato nella P.A. e utilizzabile per ottenere punteggi nei concorsi pubblici;
- Una certificazione, rilasciata a firma del Direttore della ASSL Lanusei di Lanusei, che riconosce competenze professionali acquisite nel corso del servizio, con indicazione della formazione specifica alla quale il volontario ha partecipato.

Attività di formazione connessa al servizio:

L'Azienda ritiene la formazione elemento strategico e strumento necessario affinché i volontari acquisiscano una propria identità e possano vivere correttamente l'esperienza del servizio civile e conseguentemente sviluppino la cultura di tale servizio all'interno delle strutture dove si trova ad operare.

L'obiettivo principale della formazione generale (42 ore) è proprio quello di rendere i giovani in servizio civile consapevoli del loro ruolo di cittadini e delle attività da svolgere per raggiungere il risultato di formarli quali cittadini solidali.

Per il programma di supporto ai progetti di umanizzazione delle U. O. del Presidio Ospedaliero di Lanusei, con particolare riferimento all'area informazione e accoglienza, la formazione specifica dei Volontari (82 ore) verrà svolta in proprio presso alcune strutture locali dell'Ente, con il ricorso a personale dipendente della ATS-ASSL Lanusei.

Responsabile del progetto:

Maria Teresa Camboni – email: urp@asllanusei.it – telefono: 0782490208

Recapiti dell'ente:

ASSL Lanusei – via Piscinas, 5 – 08045 Lanusei
PEC: protocollo@pec.asllanusei.it