

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

Titolo del Progetto:

Sportello Accoglienza

Ente proponente:

AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE – ASSL NUORO

Settore e area di intervento:

Assistenza e sostegno agli utenti esterni

Obiettivi del progetto:

Obiettivi generali:

- ☐ Incrementare la percezione di accoglienza, umanizzazione e accessibilità dei servizi sanitari da parte degli utenti e dei familiari (indicatore: riduzione del 5% dei reclami dell'utenza all'URP aziendale)
- ☐ Potenziamento delle attività di informazione e comunicazione con gli utenti (indicatore: aumento del 5% del totale delle attività svolte dai volontari)
- ☐ Incrementare le attività di sostegno ai pazienti in dimissione (indicatore: numero di pazienti dimessi che usufruiscono dell'ausilio dei volontari-solo per le sedi ospedaliere)
- ☐ Migliorare la conoscenza dei servizi e le modalità di accesso
- ☐ Fidelizzazione dell'utente che ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue aspettative

Obiettivi per i volontari:

- ☐ Sviluppo della consapevolezza del proprio ruolo sociale e dell'importanza di una partecipazione attiva nella società
- ☐ Promozione della cultura del rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà in particolare nei confronti di cittadini anziani e in generale di tutti gli utenti dei servizi territoriali ed ospedalieri
- ☐ Sviluppo della capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multiprofessionale
- ☐ Aumento delle competenze di interpretazione delle problematiche presenti degli ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento
- ☐ Aumento della consapevolezza e conoscenza dei meccanismi di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali possono essere quelli delle aziende sanitarie.

Criteri di selezione:

Criteri previsti dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile

Numero di posti disponibili e sedi di realizzazione:

20 posti disponibili così distribuiti:

- NUORO: 13 posti

Distretto Sanitario, Ospedale Zonchello, Ospedale San Francesco, U.O. Pronto Soccorso

- MACOMER: 2 posti

Distretto Sanitario

- SINISCOLA: 2 posti

Distretto Sanitario

- OROSEI: 1 posto
Poliambulatorio
- SORGONO: 2 posti
Ospedale San Camillo

Descrizione sintetica delle specifiche attività:

I volontari svolgeranno, nel servizio quotidiano, una funzione di supporto al cittadino attraverso attività di informazione, orientamento e accompagnamento sotto la supervisione e la responsabilità di un operatore dedicato.

Nel dettaglio, le attività previste possono essere schematizzate come segue:

- Partecipazione alle attività di formazione generale e specifica e ai focus group di confronto
- Accoglienza: si offre come interlocutore presentandosi e prendendo in carico la persona. Avvia così una la relazione d'aiuto mettendo l'utente a proprio agio. Il volontario si rivolge alla persona dandogli del lei e utilizzando un linguaggio appropriato
- Ascolto: è il processo comunicativo attivo attraverso cui il volontario si impegna a decodificare e comprendere i messaggi e le richieste di aiuto che talvolta possono essere anche inespressi
- Informazioni: il volontario offre tutte le indicazioni richieste sui percorsi logistici e burocratici che l'utente dovrà seguire all'interno delle strutture sanitarie
- Accompagnamento: accompagnerà fisicamente l'utente in difficoltà (anziano, disabile, straniero o semplicemente disorientato) verso gli ambulatori e gli uffici di cui ha bisogno, anche con l'ausilio di carrozzine. Potrà essere richiesto il loro intervento anche per accompagnare verso i propri mezzi i pazienti dimessi dai reparti ospedalieri
- Compilazione modulistica: se richiesto, aiuta l'utente nella lettura ed eventuale compilazione di moduli
- Collaborazione nella somministrazione di questionari di soddisfazione dell'utenza sulla base delle indicazioni dell'URP
- Elaborazione di manifesti o altro materiale di diffusione rivolto all'utenza in collaborazione con l'URP
- Partecipazione a eventi di promozione della salute realizzati dall'ente o da associazioni di volontariato sanitario presso le sedi di attuazione
- Compilazione quotidiana dei report sulle attività svolte

Eventuali requisiti richiesti ai candidati:

Quelli previsti dal bando nazionale

Caratteristiche delle conoscenze acquisibili:

I volontari acquisiranno alla fine dell'esperienza conoscenze sull'organizzazione dei servizi sanitari e nel campo delle relazioni col pubblico e della customer satisfaction (front-office e back-office, gestione dell'informazione e della comunicazione).

Le conoscenze acquisite saranno certificate, a richiesta degli interessati, a fine servizio, dal responsabile della formazione.

Nel documento saranno attestati gli obiettivi del progetto, il percorso formativo seguito, l'area di inserimento e la tipologia di attività svolte, le competenze maturate (accoglienza, ascolto ed empatia, comunicazione efficace, nella pratica della relazione d'aiuto).

Ai volontari verrà inoltre rilasciato l'attestato per lo standard internazionale BLSD rilasciato dal Centro di Formazione IRC "ASL Nuoro" (accreditato a livello nazionale)

I volontari acquisiranno conoscenze nel settore dei servizi sanitari

Eventuali particolari obblighi di espletamento durante il periodo di servizio:

I volontari saranno impegnati 5 giorni alla settimana per un totale di 30 ore.

Durante lo svolgimento del servizio civile sono tenuti a rispettare :

- Partecipazione al percorso formativo generale e specifico
- Partecipazione ai periodici incontri di verifica e monitoraggio
- Osservanza rigorosa delle regole sulla sicurezza e norme igienico-sanitarie
- Rispetto delle norme sulla privacy e al corretto e puntuale utilizzo delle informazioni apprese
- Disponibilità alla flessibilità oraria per rispondere meglio alle esigenze dell'utenza.
- Indossare, durante il servizio, la divisa che sarà loro consegnata dall'ATS e il cartellino di riconoscimento individuale
- Rispetto di quanto previsto e sottoscritto nel contratto del volontario del SCN

Attività di formazione connessa al servizio:

Sono previste 43 ore di formazione generale e 72 ore di formazione specifica . L'aspetto fondamentale del percorso formativo generale –nel rispetto di quanto disposto dalle “Linee Guida sulla formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale” - è quello di rappresentare ai giovani il Servizio Civile come un'occasione di apprendimento e acquisizione di conoscenze in particolare sui fondamenti storici e costituzionali relativi ai diritti e doveri dei cittadini. Si terrà presso le aule del Servizio Formazione dell'ASSL. La formazione specifica, su temi e argomenti strettamente attinenti al sistema sanitario e alle finalità del progetto, si terrà sia in aula che presso le sedi di progetto.

Responsabile del progetto:

Giuseppina Nioi – email: giuseppina.nioi@atssardegna.it – Telefono: 0784240090

Recapiti dell'ente:

ASSL Nuoro – via Demurtas, 1 – 08100 Nuoro

PEC: protocollo@pec.aslnu.it