

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO****TITOLO DEL PROGETTO:**

Sportello Accoglienza 2020

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

Assistenza: Disabili; Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:****OBIETTIVI GENERALI**

Nei confronti dell'utenza:

- migliorare l'accoglienza;
- semplificare la fruizione dei servizi/prestazioni;
- facilitare i percorsi e gli accessi agli ambulatori e ai servizi sanitari;
- incrementare la soddisfazione dell'utenza;
- educare il cittadino alla conoscenza di propri diritti.

Nei confronti dei giovani volontari:

- sviluppo delle capacità relazionali che successivamente saranno loro utili nei rapporti con tutti gli altri individui della società;
- conoscenza delle regole del mondo del lavoro utile alla loro crescita.

Nei confronti dell'ente:

- agevolare il personale nell'espletamento delle sue funzioni creando una rete a supporto delle attività di informazione/comunicazione;
- migliorare l'immagine dell'ATS, in quanto azienda che ha a cuore i propri "clienti".

**OBIETTIVI SPECIFICI**

- supporto ed informazione/comunicazione del corretto percorso per la fruizione dei servizi/prestazioni anche con accompagnamento dell'utenza presso gli spazi in cui vengono erogati;
- snellimento delle "file di attesa" dell'utenza in quanto prontamente informata e/o orientata;
- maggiore celerità nell'erogazione dei servizi/prestazioni.

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Lo Sportello Accoglienza intende dare continuità alle esperienze degli anni precedenti in cui i giovani hanno intrapreso, nei diversi contesti assistenziali, un percorso attivo sull'accoglienza intesa come condivisione partecipata che si traduce in azioni concrete, proattive.

L'impegno dei volontari sarà quello di curare l'aspetto relazionale con l'utente, rappresentando un supporto importante che favorisce l'orientamento di tutti quei cittadini che si rivolgono alle strutture aziendali individuate. E' un contributo che ha la caratteristica di assumere notevole importanza soprattutto per il rispetto dei diritti dell'utenza stessa, indirizzandola al corretto accesso nei percorsi stabiliti per ottenere le prestazioni richieste, realizzando significativamente un risparmio in termini di tempi di attesa con la percezione di una loro migliore qualità.

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 dell'OLP. Operando quotidianamente a fianco di operatori sanitari, potranno acquisire l'etica del servizio pubblico e nel contempo conoscere la complessità organizzativa di un'Azienda sanitaria.

Il progetto prevede che le volontarie e i volontari si impegnino a fornire accoglienza agli utenti, garantire corrette informazioni e attenzioni alle persone in attesa di trattamenti ed ai loro accompagnatori (cartine di orientamento, numeri di telefono, informazioni specifiche etc.) per limitarne i disagi e aiutarli ad accedere alle prestazioni nel miglior modo possibile. Potranno inoltre accompagnare gli utenti che lo richiedano presso gli ambulatori e trasferire, con l'ausilio di carrozzine, i disabili motori dall'automezzo al servizio e viceversa. Per svolgere meglio questa attività, saranno forniti di un cellulare il cui numero sarà diffuso presso tutti gli accessi e gli ambulatori delle strutture sanitarie, così da consentire agli utenti di richiedere l'intervento dei volontari telefonicamente. La distribuzione dei volontari nelle diverse sedi di attuazione tiene conto delle difficoltà logistiche delle strutture oltre che numero e tipologia degli accessi.

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

- 1 – Partecipazione alle attività di formazione generale e specifica e ai focus group di confronto
- 2 - 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
- 3 – 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
- 4 – Informazioni: il volontario offre tutte le indicazioni richieste sui percorsi logistici e burocratici che l'utente dovrà seguire all'interno delle strutture sanitarie
- 5 – 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
- 6 – Compilazione modulistica: se richiesto, aiuta l'utente nella lettura ed eventuale compilazione di moduli
- 8 – Collaborazione nella somministrazione di questionari di soddisfazione dell'utenza sulla base delle indicazioni dell'URP
- 9 – Elaborazione di manifesti o altro materiale di diffusione rivolto all'utenza in collaborazione con l'URP
- 10 – Partecipazione a eventi di promozione della salute e di formazione realizzati dall'ente o da associazioni di volontariato sanitario presso le sedi di attuazione
- 11 - Compilazione quotidiana dei report sulle attività svolte e invio mensile al responsabile del monitoraggio

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

N. 20 posti disponibili, senza vitto e senza alloggio, nelle seguenti sedi:

- N. 4 Direzione dell'Ospedale S. Francesco di Nuoro
- N. 4 U.O. Pronto Soccorso dell'Ospedale S. Francesco di Nuoro
- N. 4 Direzione dell'Ospedale Zonchello di Nuoro
- N. 2 Distretto di Nuoro
- N. 2 Distretto di Siniscola
- N. 2 Distretto di Macomer
- N. 2 Direzione dell'Ospedale San Camillo di Sorgono

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

È previsto un monte ore annuo di 1145 ore, pari a circa 5 ore al giorno per 5 giornate a settimana, con flessibilità oraria in virtù di particolari esigenze di servizio.

I volontari dovranno attenersi ai seguenti obblighi:

- Osservanza dell'orario e dei turni assegnati.
- Puntualità della consegna del riepilogo orario mensile entro il 5° giorno del mese successivo.
- Partecipazione alle giornate formative.
- Partecipazione agli incontri promossi dall'OLP in preparazione dei focus group.
- Ottemperanza alla vigente legislazione sul trattamento dati.
- Osservanza delle disposizioni e regolamenti aziendali.
- Utilizzo dei giorni di permesso nel rispetto della programmazione delle attività.
- Indossare indumenti identificativi e il cartellino di riconoscimento durante il servizio.
- Evitare l'uso del cellulare personale durante l'orario di servizio.

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La valutazione dei titoli e del curriculum del candidato verrà effettuata in base al decreto n. 173 dell'11/06/2009 (max. 50 punti).

Verrà poi somministrato un test di cultura generale con 30 quiz a risposte multiple al quale verrà attribuito 1 punto per ogni risposta esatta (max 30 punti).

Seguirà un colloquio motivazionale-attitudinale al quale potranno essere attribuiti al massimo 30 punti.

La commissione selezionatrice sarà composta da tre dipendenti ATS, con esperienza in gestione dei progetti di Servizio Civile, nominata con atto formale.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Diploma di scuola secondaria di secondo grado

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

I volontari acquisiranno conoscenze nel settore dei servizi sanitari e svilupperanno capacità relazionali e comunicative oltre che organizzative.

Tali competenze e abilità verranno certificate, al termine del servizio, con un attestato specifico rilasciato dall'ATS sulla base di Linee guida che verranno emanate dal DGSCN.

I volontari conseguiranno inoltre l'attestato specifico per lo standard internazionale BLS-D rilasciato dal Centro di Formazione IRC "ASSL Nuoro" (accreditato a livello nazionale).

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica avrà una durata di 72 ore e verterà sui seguenti argomenti:

La Sanità Pubblica: -Azienda Tutela Salute Sardegna: organigramma e figure professionali; -Area Socio Sanitaria Locale Nuoro: organigramma e figure professionali; - L'assistenza ospedaliera; - Gli ospedali dell'ASSL di Nuoro e la loro organizzazione ; -L'assistenza territoriale; - I distretti sanitari, il Dipartimento di Salute Mentale e il Dipartimento di Prevenzione;

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari dei progetti di SCU: -Normativa vigente in materia di sicurezza e potenziali rischi (D.L. 81/2008); -Norme igienico-sanitarie; -Rischi connessi alle attività previste dal progetto: gli eventi avversi prevedibili

Umanizzazione dei percorsi sanitari: -Modalità di comunicazione verbale e non verbale; -Accoglienza, ascolto empatico e comunicazione efficace; -La relazione con l'utente difficile; -Relazioni col pubblico: customer satisfaction; -Nuova normativa privacy e trattamento dati sensibili; -Modulistica di riferimento

Il Progetto "Sportello Accoglienza": - Obiettivi, attività, risultati attesi; -Monitoraggio delle attività del progetto; -Organizzazione della struttura sede di progetto; -Percorsi logistici, sanitari e burocratici; - Operatori con cui si interfaccia il volontario presso la propria sede; -Utilizzo di ausili per il trasporto di disabili;

Fascicolo sanitario digitale

BLS-D: Tecniche di primo soccorso a supporto delle funzioni vitali

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE MISURE AGGIUNTIVE**

**MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

Categoria di minore opportunità

Attività degli operatori volontari con minori opportunità

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Durata del periodo di tutoraggio

Modalità e articolazione oraria

Attività di tutoraggio

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO IN UN PAESE UE O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO**

Paese U.E.

Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. o articolazione oraria del servizio per i progetti in territorio transfrontaliero

Attività degli operatori volontari nel Paese U.E.

Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio nel Paese U.E. o modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio giornaliero per i progetti in territorio transfrontaliero