



SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Un amico al Poliambulatorio 2020

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

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

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:Obiettivo generale:

Il progetto si propone di implementare le iniziative utili a realizzare, a livello del Poliambulatorio di Tortoli dell'ASSL Lanusei, una capillare attività di ascolto e informazione ai cittadini/utenti, attraverso il miglioramento dei servizi di accoglienza socio sanitaria, di segretariato sociale, di orientamento più diretto ed immediato che possa soddisfare non solo le richieste relative ai servizi erogati ma nel contempo a privilegiare il rapporto umano con gli stessi nella fruizione dei servizi offerti, senza trascurare il sostegno e la presa in carico delle famiglie con compiti di cura.

Obiettivi generali per il servizio civile

- acquisire nuove competenze professionali e di valorizzazione
- instaurare relazioni proficue con i cittadini e gli operatori presenti nel Poliambulatorio Tortoli e del Servizio Cure Domiciliari Integrate
- svolgere un ruolo di cittadinanza attiva
- collaborare alla umanizzazione del Distretto socio sanitario di Tortoli

Obiettivi specifici verso il volontario in servizio civile

- conoscere l'organizzazione del Servizio Civile Nazionale e le leggi che lo regolamentano
- testimoniare attraverso l'attivazione del progetto i valori propri della Legge 64/2001
- conoscere l'organizzazione dei servizi sanitari offerti dal Distretto socio sanitario di Tortoli e dalla ASSSL di Lanusei in generale
- sviluppare competenze relazionali e organizzative, nonché la capacità di lavorare in rete ed in équipe

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il presente progetto di Servizio Civile "Un amico al poliambulatorio" trova adeguata collocazione nel qualificante servizio di accoglienza del cittadino/utente in quanto è un progetto che punta alla valorizzazione del volontario come "amico del Poliambulatorio", persona di riferimento dell'utente nel suo percorso. Date le caratteristiche del progetto, il ruolo del Volontario può rappresentare un supporto importante nella relazione azienda/utente.

Il Volontario che viene impiegato nella realizzazione del presente progetto deve svolgere attività intese a facilitare il percorso dell'utente, ottimizzando e implementando le modalità di accoglienza, supporto e informazione, previste secondo le seguenti fasi:

Prima fase (circa 1 mese)

Il Volontario viene portato a conoscenza, attraverso la formazione generale e specifica, dell'ente e delle modalità di lavoro della pubblica amministrazione e, nello specifico, per ciascun ambito in cui dovrà operare, con particolare riferimento all'analisi delle attività svolte in ogni sede di progetto, alla conoscenza delle varie figure professionali, alla gestione del colloquio di prima accoglienza.

Seconda fase (a partire dal secondo mese)

In cui il Volontario viene gradualmente inserito ed affiancato nelle specifiche mansioni che dovrà svolgere.

Terza fase (a partire dal terzo mese)

In cui il Volontario svolge, con autonomia, le mansioni conferitegli, in stretta collaborazione con gli operatori ASSSL preposti.

Le attività che il Volontario andrà a svolgere sono:

⇒ Affiancamento dell'attività di front office.

Nel Poliambulatorio di Tortoli sono presenti degli operatori che gestiscono il primo contatto dell'utente con la struttura, rispondendo alle richieste di orientamento e gestendo le informazioni relative alle procedure correnti. Il Volontario affiancherà detto personale nel gestire i casi che necessitano di un trattamento personalizzato.

⇒ Accoglienza ed ascolto

I Volontari sono disponibili, nei punti di accesso, per accogliere l'utenza che presenta criticità, anche su segnalazione del personale presente nella struttura. Attivano un'accoglienza personalizzata e provvedono, se necessario, all'accompagnamento dell'utente in difficoltà fino al completamento del percorso assistenziale. Prestano assistenza anche nelle sale di attesa degli ambulatori medici a coloro che necessitano di supporto per situazioni di disagio o di fragilità, anche di natura fisica.

⇒ 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.)

⇒ Raccolta di dati e monitoraggio

- Registrazione degli eventi su apposite schede;
- Distribuzione dei questionari di gradimento del servizio da parte dell'utenza
- Monitoraggio del progetto mediante apposita scheda indicata dall'Azienda

⇒ Garantire prestazioni di supporto a domicilio dei pazienti in carico al Servizio Cure Domiciliari

- Supportare nel proprio domicilio i pazienti segnalati dall'équipe del Servizio Cure Domiciliari Integrate e Cure Palliative

- Affiancamento degli operatori socio sanitari nelle attività con persone in situazione di non autosufficienza e di isolamento sociale

Durante l'orario il Volontario dovrà esporre il tesserino di riconoscimento e sarà collocato nei punti di maggior affluenza del Poliambulatorio di Tortoli, quali il front office, l'ingresso principale e le sale d'attesa. Ad ogni volontario verrà assegnato un badge per rilevare la presenza e la partecipazione alle attività, oltre al cartellino di riconoscimento. I volontari saranno collocati nei punti di maggior affluenza dei cittadini, quali l'ingresso principale, uffici di front office, sale d'attesa, servizi sanitari e uffici amministrativi. Su indicazione dell'OLP i volontari potranno svolgere la loro attività presso il domicilio dei pazienti in carico alle cure domiciliari e accompagnarli per attività di socializzazione e di cura.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

N. 4 posti disponibili, senza vitto e senza alloggio, presso il Distretto Socio Sanitario di Tortoli

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

È previsto un orario settimanale di 25ore, su 5 giornate a settimana, con flessibilità oraria in virtù di particolari esigenze di servizio.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Determinazione del Direttore Generale UNSC dell'11 giugno 2009, n. 173 (colloquio e valutazione del curriculum).

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Si richiede al volontario capacità relazionali, buona predisposizione ad affrontare le avversità con capacità di adattamento alle diverse situazioni da affrontare sia a livello pratico che emotivo, attitudine alle relazioni umane e ai rapporti interpersonali.

Non escludendo ad alcuno la possibilità di partecipare, l'Ente verificherà che candidati siano in possesso di: titolo necessario:

- Diploma di istruzione superiore

Mentre costituiscono titoli preferenziali:

- Laurea o iscrizione in corso di laurea in materie umanistiche e/o sociali
- Conoscenza di almeno una lingua straniera
- Conoscenza in campo informatico e utilizzo del PC e dei principali programmi di gestione operativi, uso della posta elettronica e di internet
- Attitudine a rapporti interpersonali e con il pubblico
- Precedenti esperienze nei settori dell'assistenza e della disabilità
- Possesso della patente di guida

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Capacità e competenze relazionali

Il progetto prevede che i volontari siano inseriti, per almeno il 60% dell'orario di servizio in un contesto lavorativo che prevede l'interazione con i cittadini/utenti e gli operatori sanitari, sociali, amministrativi,

tecnici presenti nel presidio ospedaliero. Per tale motivo è necessario che i volontari sviluppino nel corso dell'espletamento del servizio capacità di comunicazione efficaci ed adeguate al lavorare in gruppo e sappiano instaurare relazioni professionali con i dipendenti del presidio ospedaliero e con i volontari operanti nel presidio ospedaliero e delle associazioni di pubblica utilità di accrescendo competenze nell'ambito del volontariato e della crescita dei valori di solidarietà.

Capacità e competenze organizzative

Attraverso gli incontri con l'OLP e i formatori specifici i volontari avranno modo di entrare in contatto con diverse realtà organizzative, conosceranno l'organizzazione dei servizi del Presidio Ospedaliero e della ATS-ASSL Lanusei e i servizi da essi erogati, e apprenderanno come gestire le relazioni con i cittadini e gli altri interlocutori del presidio. Svilupperanno competenze sull'organizzazione e gestione della attività amministrative di protocollazione, archiviazione, predisposizione atti, predisposizione opuscoli e altri materiali informativi.

Capacità e competenze professionali e/o tecniche

Conoscenza della normativa e dell'organizzazione del Servizio Civile Nazionale

Conoscenza del servizio civile nazionale

Conoscenza di base della normativa sulla privacy

Conoscenza di base della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

L'attestato specifico, rilasciato a firma del Direttore dell'ASSL Lanusei, che riconosce competenze professionali acquisite nel corso del servizio, sarà rilasciato sulla base di specifiche Linee Guida del DGSCN di prossima emanazione.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La durata della formazione specifica è di 82 ore verrà erogata entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

Sono previsti i seguenti moduli formativi:

La comunicazione: -Strategie comunicative e relazionali finalizzate ad una buona accoglienza dell'utenza, -La qualità della relazione operatore /utente, operatore istituzione, -La comunicazione interpersonale ;

Il sistema organizzativo del Distretto di Tortoli

BLS

Il progetto Un amico in poliambulatorio

Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Problematiche delle persone fragili, concetto di disabilità – aspetti psicologici – sociali – sanitari – tecnici

L'integrazione dei servizi - L'organizzazione del lavoro di rete

Lingua inglese

Attività pratica di conoscenza della struttura e sistemi informatici e informativi