



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Pazienti digitali

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: **EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE**

Area d'intervento: **E11 - Sportelli informa**

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo generale

Il progetto "**Pazienti digitali**" intende semplificare e velocizzare al massimo l'esperienza dei pazienti ambulatoriali, promuovendo tutti vantaggi del nuovo portale dei servizi on line, in grado di far svolgere all'utente, da smartphone o da computer, tutti gli adempimenti quali registrazioni/prenotazioni/pagamenti che solitamente si svolgono allo sportello. In questo modo si accede direttamente all'ambulatorio della visita/prestazione, si risparmia tempo e si riduce lo stress da attesa.

Obiettivi specifici

- Informare i pazienti sui vantaggi del nuovo servizio
- Informare i 3.000 dipendenti dell'Ospedale
- Informare la rete dei servizi territoriali composta dagli ambulatori dei medici di medicina generale
- Informare le farmacie del territorio
- Migliorare l'accoglienza e l'orientamento dei pazienti
- Illustrare il corretto utilizzo degli emettitori di biglietti

La presenza dei volontari del Servizio Civile, inoltre, sarà di conforto agli utenti. L'ascolto e lo scambio di informazioni permetterà a questi ultimi di avvertire meno quel senso di ansia, smarrimento e preoccupazione che si vive soprattutto nelle prime esperienze.

Obiettivi per i volontari:

- accogliere ed orientare il paziente
- mostrare il corretto utilizzo dell'emettitore di biglietti
- promuovere, illustrare e mostrare praticamente il portale dei servizi
- acquisire tecniche di comunicazione ed empatia utili ad instaurare un'alleanza terapeutica con il paziente e i suoi familiari

- acquisire conoscenze, competenze ed esperienze da utilizzare per un futuro inserimento nel mondo del lavoro
- conoscere a fondo le procedure di accesso ambulatoriale e di prenotazione
- conoscere l'Istituto e gli ambulatori
- integrarsi nella rete organizzativa e amministrativa dell'Istituto

Risultati attesi

- incremento numerico medio giornaliero dei pazienti che utilizzano il portale dei servizi
- riduzione dei biglietti emessi a vuoto (doppioni o triplete)
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli
- maggiore supporto e assistenza ai pazienti;
- miglioramento dei percorsi di accesso alle varie unità operative;
- instaurazione di relazioni positive tra volontari e utenti;
- instaurazione di un rapporto di fiducia e collaborazione tra i volontari e il personale interno.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

OBIETTIVI	ATTIVITA'
<p>Obiettivo 1 <i>Accoglienza degli utenti e ascolto dei loro bisogni</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stazionare in maniera visibile all'ingresso del Poliambulatorio, nei pressi dell'URP. ▪ Accogliere e individuare i pazienti che necessitano di aiuto/informazioni
<p>Obiettivo 2 <i>Facilitare le procedure di accesso ai servizi: individuazione della "categoria" sui totem emettitori di biglietti: esente/pagante, disabile/gravide/, prenotazione</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informare gli utenti sul corretto utilizzo delle categorie utenza del totem emettitore di biglietti per la coda ▪ In base all'utente individuare la categoria idonea tra esenti/paganti, disabile/gravide/bambini e prenotazioni ▪ Illustrare il display da visionare per lo scorrimento della coda
<p>Obiettivo 3 <i>Durante l'attesa del proprio turno, promuovere il portale dei servizi on-line</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agli utenti in attesa, e ai loro familiari, promuovere il portale dei servizi on-line, ▪ Utilizzare l'ausilio di tablet, connessione wi-fi e terminale fisso per simulare e mostrare i vantaggi del digitale e il risparmio di tempo ▪ Terminata l'interazione, consegnare un opuscolo-promemoria sul portale dei servizi on line, con le istruzioni passo passo
<p>Obiettivo 4 <i>Promuovere i servizi digitali al di fuori dell'Ospedale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programmare, in accordo con i medici di medicina generale dei comuni limitrofi, incontri periodici e stand informativi nelle sale d'attesa per intercettare i potenziali pazienti ▪ Lasciare ai pazienti, ai medici e nelle sale d'attesa, materiale informativo come depliant ed espositori ▪ Programmare, con i titolari delle farmacie, incontri periodici con i clienti e piccoli stand informativi

	<p>nell'attività commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lasciare nelle farmacie materiale informativo come depliant ed espositori ▪ Periodicamente rifornire di materiale gli espositori negli ambulatori e nelle farmacie
<p>Obiettivo 5 <i>Valutazione del grado di soddisfazione del portale e del servizio reso dal volontario</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornire questionario di valutazione agli utenti a scadenza mensile. ▪ Raccogliere i risultati e analizzarli ▪ Se necessario apportare dei correttivi alle attività e gli obiettivi

Le attività di progetto dovranno permettere la piena partecipazione di tutti i volontari – comprese le riserve – valorizzando le abilità e le competenze di ognuno.

CRITERI DI SELEZIONE

Come da scheda **“Sistema di reclutamento e selezione” – Provincia di Foggia**

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

- *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* **30**
- *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6):* **6**
- *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*
 - Aderire alla “mission” del Fondatore
 - Accettare gli obiettivi indicati nel progetto mettendo in atto tutte le azioni richieste per il raggiungimento degli stessi
 - Disponibilità e flessibilità dell’orario di lavoro, quando le circostanze lo richiedono
 - Non accettare mance o altre ricompense dagli utenti
 - Puntualità e precisione nello svolgimento degli impegni assunti.
 - Rispettare le norme in materia igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
 - Mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene i dati, le informazioni e le conoscenze acquisite durante lo svolgimento del servizio civile e per quanto riguarda le informazioni sugli utenti
 - Fare riferimento all’OLP e al referente aziendale del Servizio Civile per le disposizioni di servizio, per i relativi chiarimenti e per le eventuali difficoltà inerenti alle attività che si svolgono.
- *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Per questo progetto, al fine di realizzare anche le attività di trasporto e accompagnamento, verrà considerato titolo preferenziale ma non esclusivo il possesso della patente B e di uno o più dei seguenti titoli di studio e esperienze:

- *laurea triennale o magistrale in professioni sanitarie*
- *laurea triennale o magistrale in materie umanistiche*
- *qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS)*
- *eventuali esperienze certificate nel volontariato*
- *eventuali esperienze di contatti con il pubblico, predisposizione alle relazioni umane e alla comunicazione*

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

- Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4
- Numero posti con vitto e alloggio: /
- Numero posti senza vitto e alloggio: 4
- Numero posti con solo vitto: /
- Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
					Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
FONDAZIONE CASA SOLLIEVO DELLA SOFFERENZA	San Giovanni Rotondo	Viale Padre Pio 11	123011	4	VALENTE Luigi Salvatore	01-11-1957	VLNLSL57S01E885V	ROSELLI Gilberto	24/01/1959	RSLGBR59A24D643M

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- Eventuali crediti formativi riconosciuti: **NO**
- Eventuali tirocini riconosciuti: **NO**
- Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Ai volontari che partecipano al progetto è offerta la possibilità di svolgere un anno di servizio civile in un ente pubblico in cui, in maniera del tutto peculiare, si manifestano gli effetti benefici del principio di sussidiarietà di cui la stessa Legge 64/01 è espressione.

Inoltre, i volontari di servizio civile diverranno essi stessi "vettori" nelle dinamiche progettuali, avendo avuto modo di esaminare concretamente la complessità del fenomeno e le sue derivate applicative, culturali, giuridiche e metodologiche.

La Provincia di Foggia e l'Ente attuatore rilasceranno un attestato relativo alle attività svolte ed alle competenze acquisite, sottoscritto dai rispettivi rappresentanti legali.

Inoltre, la Cooperativa Sociale "Medtraining" - ente di formazione regolarmente riconosciuto dalla Regione Puglia - si impegna a certificare le competenze e le professionalità maturate dai volontari durante lo svolgimento dei progetti di Servizio Civile presso gli enti accreditati o legati da vincoli associativi con la Provincia di Foggia, rilasciando un documento di sintesi del bilancio di competenze acquisite al termine del servizio, con validità ai fini del curriculum vitae.

Le competenze e le professionalità che i volontari acquisiranno al termine del servizio civile sono le seguenti:

Realizzazione programmi formativi da un punto di vista logistico

Progettazione attività formative
Acquisizione conoscenze sui rischi
Acquisizione conoscenze sulla pianificazione d'emergenza
Potenziamento delle capacità relazionali e di rapporto con le istituzioni
Capacità di organizzazione di eventi
Attitudine al lavoro di gruppo
Competenze informatiche e gestione siti internet
Capacità di ricerca e analisi grazie all'elaborazione e rielaborazione dei questionari

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione – finalizzata a fornire ai volontari le informazioni di base necessarie all'inserimento nelle singole attività e, successivamente, a stimolare autonomia, autogestione e capacità propositiva – sarà un'ottima opportunità per arricchire il bagaglio di conoscenze, legato al servizio da svolgere, e al proprio percorso personale, umano e professionale. I moduli e i contenuti della formazione specifica saranno i seguenti:

MODULI	CONTENUTO	FORMATORE	N.ORE
MODULO 1 Conoscenza dell'Ente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Storia ▪ Organizzazione ▪ Mission 	Dott. Nicola Fiorentino	5
MODULO 2 Percorsi e modalità di accesso alle prestazioni sanitarie ambulatoriale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere il Poliambulatorio e le prestazioni: visite, esami ambulatori, day-hospital, day surgery,, PAC (pacchetto ambulatoriale complesso) 	Dott. Luigi Valente	10= (5x2)
MODULO 3 Formazione base in materia di Privacy:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizioni; ▪ Soggetti; ▪ Informativa e Consenso; ▪ Diritti del Paziente; ▪ Sanità Digitale 	Sig. Giuseppe Mercurio	5
MODULO 4 L'eredità spirituale e terrena di San Pio: l'Opera e i Gruppi di Preghiera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La figura del fondatore, San Pio da Pietrelcina ▪ I carismi del fondatore ▪ Le sue Opere: Casa Sollievo della Sofferenza e i Gruppi di Preghiera 	Dott. Giovanni Chifari	5
MODULO 5 Il digitale applicato ai servizi sanitari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Storia dei servizi digitali ▪ Innovazioni software ▪ Vantaggi per gli Istituti ▪ Vantaggi per i pazienti 	Dott. Francesco Ricciardi	5
MODULO 6 Il portale dei servizi on line	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione dei bisogni ▪ Fase progettuale ▪ Collaudo del software ▪ Lancio del servizio ▪ Formazione agli operatori 	Dott. Nicola De Petris	5
MODULO 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementi di normativa sulla salute 	Dott. Giovanni	

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile	e sicurezza negli ambienti di lavoro (Concetto di rischio; danno; prevenzione; protezione; organizzazione della prevenzione aziendale; diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza, controllo e assistenza. Cenni sulla valutazione dei rischi, segnaletica di sicurezza, uso dei DPI, controllo sanitario dei lavoratori e andamento infortunistico aziendale, responsabilità amministrativa dell'ente)	Padovano Siena	5
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principali tipologie di rischio presenti all'interno delle strutture sanitarie (rischio incendio, rischio elettrico. Cenni sul rischio biologico, rischio chimico, sovraccarico biomeccanico e movimentazione assistita dei pazienti ospedalizzati, videoterminali, microclima. Confronto, dibattito, domande 	Dott. Antonio Messina	5
MODULO 8 Clima, comunicazione, relazione e sapere	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima aziendale e gestione dei conflitti ▪ La comunicazione nelle diverse forme organizzative ▪ Il concetto di relazione ▪ Saper comunicare con le persone che portano un disagio per promuovere le pari opportunità 	Dott.ssa Giuliana Placentino	15
MODULO 9 Bisogni e servizi per anziani e disabili	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'anziano nella cultura moderna ▪ Interventi a favore degli anziani non autosufficienti ▪ La qualità della vita degli anziani ▪ Analisi dei bisogni dell'utenza ▪ Disabili, quadro normativo ▪ Disabili, accoglienza, empatia e comunicazione 	Dott.ssa Maria Teresa Iadanza	15
MODULO 10 Verifica dell'esperienza di volontariato di servizio Civile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condivisione dell'esperienze ▪ Verifica sul raggiungimento degli obiettivi ▪ Discussione e proposte 	Dott.ssa Maria Teresa Iadanza	5

- *Durata:*

La durata della formazione specifica sarà pari a **n. 80 ore.**