



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

## **Orientamento alle prestazioni ambulatoriali**

SETTORE: E – Educazione e promozione culturale

AREA DI INTERVENTO: 11 – Sportelli informa

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

#### **Obiettivo generale**

Il progetto “**Orientamento alle prestazioni ambulatoriali**” intende facilitare l’accoglienza degli utenti che quotidianamente si recano al Poliambulatorio facilitando l’accesso alle prestazioni, migliorando i tempi di attesa e abbassando l’ansia dei pazienti in un ambiente a loro sconosciuto e in una condizione di malattia.

#### **Obiettivi specifici**

La presenza dei volontari del servizio civile semplificherebbe agli utenti l’esperienza ambulatoriale. Tramite uno scambio di informazioni si instaurerà di certo un rapporto dialettico tra volontari e utenti che permetterà a questi ultimi di avvertire meno quel senso di sconforto, ansia, smarrimento e preoccupazione che si vive soprattutto ad una prima esperienza di ospedalizzazione.

Gli obiettivi specifici possono essere individuati come segue:

- accoglienza e orientamento per gli utenti alla prima esperienza nel percorso di accesso agli ambulatori
- informare e, se necessario, accompagnare gli utenti nella struttura
- fornire agli utenti rassicurazioni, ascolto e conforto umano
- valutare grado di soddisfazione degli utenti

#### **Obiettivi per i volontari:**

- accogliere ed orientare il paziente dalla registrazione all’erogazione della prestazione;
- 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**

- 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.

### ATTIVITA' D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

OBIETTIVI	ATTIVITA'
<p><i>Obiettivo 1</i></p> <p><i>Accoglienza e orientamento per gli utenti alla prima esperienza nel percorso di accesso agli ambulatori</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stazionare all'ingresso dell'URP poliambulatorio rilevando il bisogno assistenziale dell'utente.</li> <li>2. Stazionare in maniera visibile presso la sala di attesa della sala prelievi.</li> <li>3. Stazionare in maniera visibile presso il Cup e nella sala di accettazione</li> <li>4. Stazionare nella sala d'attesa del 1° piano</li> <li>5. Stazionare nella sala d'attesa del 2° piano</li> </ol>
<p><i>Obiettivo 2</i></p> <p><i>Fornire informazioni e, se necessario, accompagnare gli utenti nella struttura</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informare e accompagnare gli utenti presso gli ascensori per raggiungere gli ambulatori specialisti</li> <li>2. Fornire informazioni circa gli orari di partenza della navetta per raggiungere l'ospedale.</li> <li>3. Illustrare le modalità di accesso alla sessione appropriata della Sala Prelievi.</li> <li>4. Illustrare le modalità di accesso alla prenotazione, alla registrazione e al pagamento della prestazione.</li> <li>5. Indirizzare al punto di accettazione dei piani e fornire informazioni sugli ambulatori.</li> </ol>
<p><i>Obiettivo 4</i></p> <p><i>Fornire agli utenti rassicurazioni, ascolto e conforto umano</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informarsi sui bisogni dei pazienti</li> <li>2. Offrire un supporto immediato, laddove vi siano visibili disagi e incomprensioni</li> </ol>
<p><i>Obiettivo 5</i></p> <p><i>Valutazione del grado di soddisfazione</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sottoporre il questionario di soddisfazione all'utente assistito</li> </ol>

### CRITERI DI SELEZIONE

Come da scheda "Sistema di reclutamento e selezione".

### CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Numero di ore di servizio settimanali dei volontari: **30**
- Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): **6**
- Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:
  1. Aderire alla "mission" del Fondatore
  2. Accettare gli obiettivi indicati nel progetto mettendo in atto tutte le azioni richieste per il raggiungimento degli stessi
  3. Disponibilità e flessibilità dell'orario di lavoro, quando le circostanze lo richiedono
  4. Non accettare mance o altre ricompense dagli utenti
  5. Puntualità e precisione nello svolgimento degli impegni assunti
  6. Rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
  7. 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 sui singoli Ospiti

8. Fare riferimento esclusivamente all'OLP per le disposizioni di servizio, per i relativi chiarimenti e per le eventuali difficoltà inerenti alle attività che si svolgono

### **SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

- Numero di volontari da impiegare nel progetto: **4**

- Numero posti con solo vitto: 0

<u>Sede di attuazione del progetto</u>	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.
URP POLIAMBULATORIO	San Giovanni Rotondo	Viale Cappuccini sn	123011	4	Arcangelo Ritrovato	05-03-1960	RTRRNG71D69H926T	ROSELLI Gilberto	24/01/1959	RSLGGBR59A24D643M

### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

- Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO
- Eventuali tirocini riconosciuti: NO
- Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi 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:

**L'attività di formazione sarà finalizzata a fornire ai volontari le informazioni di base necessarie all'inserimento nelle singole attività dell'Ente, in un secondo tempo a stimolare l'autonomia, l'autogestione e la capacità propositiva.**

I volontari dovranno conoscere le caratteristiche dei servizi presso cui opereranno (conoscenza della struttura, storia, costi, ...).

Il volontario dovrà acquisire le conoscenze necessarie sul territorio in cui presta servizio (località, caratteristiche, storia, ...) e acquisire le capacità e gli strumenti necessari allo svolgimento delle attività previste nel progetto. Il volontario dovrà avere la possibilità di arricchire e professionalizzare il proprio bagaglio di conoscenze in modo da poter svolgere con soddisfazione il servizio.

I contenuti della formazione specifica saranno i seguenti:

MODULI	CONTENUTO	FORMATORE	N. ORE
MODULO 1 <b>Conoscenza dell'Ente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• storia</li><li>• organizzazione</li><li>• finalità</li></ul>	Dott. Fiorentino Nicola	4
MODULO 2 <b>Percorsi e modalità di accesso alle prestazioni sanitarie</b>	Ricoveri, day-hospital, day surgery; ambulatori, PAC (pacchetto ambulatoriale complesso), Pronto Soccorso., etc.	Dott.ssa Cicilano Soccorso	6
MODULO 3 <b>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elementi di normativa sulla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.</li><li>• 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,</li></ul>	Dott. Padovano Siena Giovanni	6

		<p>responsabilità amministrativa dell'ente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Confronto, dibattito, domande</li> </ul>	Dott. Messina Antonio	6
	<b>MODULO 4</b> <b>Dal cartaceo al digitale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dal cartaceo al digitale: l'evoluzione della cartella clinica</li> <li>• vantaggi e benefici per gli ospedali</li> <li>• vantaggi e benefici per i pazienti</li> </ul>	Dott. Valente Luigi Salvatore	10
	<b>MODULO 5</b> <b>Clima, comunicazione, relazione e sapere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima aziendale e gestione dei conflitti</li> <li>• La comunicazione nelle diverse forme organizzative</li> <li>• Il concetto di relazione</li> <li>• Saper comunicare con le persone che portano un disagio per promuovere le pari opportunità</li> <li>•</li> </ul>	Dott.ssa Placentino Giuliana	20
	<b>MODULO 6</b> <b>Bisogni e servizi per anziani e disabili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'anziano nella cultura moderna</li> <li>• Interventi a favore degli anziani non autosufficienti</li> <li>• La qualità della vita degli anziani</li> <li>• Analisi dei bisogni dell'utenza</li> <li>• Disabili, quadro normativo</li> <li>• Disabili, accoglienza, empatia e comunicazione</li> </ul>	Dott.ssa Iadanza Maria Teresa	8
	<b>MODULO 7</b> <b>BLSL Laico</b>	Il corso "Basic Life Support Defibrillation" ha l'obiettivo di sfruttare efficacemente i tempi di attesa del soccorso avanzato per ridurre i rischi di aggravamento dello stato clinico; 2) Prevenire, all'interno della comunità, il rischio di decesso legato ad eventi sanitari acuti gravi e improvvisi; 3) Favorire il miglioramento delle condizioni cliniche delle vittime di eventi sanitari critici. Alla fine di ogni corso i volontari verranno sottoposti ad un esame finale per l'attribuzione dell'attestato avente valore legale.	Dott. Franco Cotugno	8
	<b>MODULO 8</b> <b>PTC BASE</b>	Il corso "Prehospital Trauma Care" base nasce dalla necessità di sviluppare e standardizzare una metodica di approccio al paziente traumatizzato in fase preospedaliera che, in modo chiaro e semplice, metta il soccorritore nelle condizioni di evidenziare le criticità del paziente politraumatizzato così da porre in atto manovre salvavita di sua competenza e l'immediato allertamento di un'equipe avanzata.	Dott. Franco Cotugno	8

<p>MODULO 9</p> <p><b>Verifica dell'esperienza di volontariato servizio Civile</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condivisione dell'esperienze</li> <li>• Verifica sul raggiungimento degli obiettivi</li> <li>• Discussione e proposte</li> </ul>	<p>Dott.ssa Iadanza Maria Teresa</p>	<p>4</p>
--	---	--	----------

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