



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

MIGLIORARE L'ACCOGLIENZA OSPEDALIERA E AMBULATORIALE DEI PAZIENTI

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: **E - Educazione e promozione culturale**
Area d'intervento: **11 – Sportelli informa utenti**

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo generale

Il Progetto **Migliorare l'accoglienza ospedaliera e ambulatoriale dei pazienti** intende facilitare l'accoglienza dei pazienti anziani, disabili o non accompagnati che si recano in ospedale. Un nuovo staff di accoglienza, collocato a poche decine di metri dall'ingresso, da dedicare esclusivamente ad informare, consigliare e indirizzare i pazienti sulle procedure per accedere alle prestazioni sanitarie, alle unità operative, agli ambulatori e agli sportelli indicati.

Obiettivi specifici

I volontari di servizio civile avranno il compito di semplificare agli utenti l'esperienza "ospedale", che già di per sé tende a creare ansia e agitazione, soprattutto nei pazienti non autosufficienti. L'interazione tra volontari e utenti, tramite lo scambio di informazioni, permetterà a questi ultimi di avvertire meno quel senso di sconforto, ansia, smarrimento e preoccupazione che si vive in una situazione di ospedalizzazione.

Gli obiettivi specifici possono essere individuati come segue:

- Individuazione delle postazioni e degli utenti che necessitano di assistenza
- Fornire informazioni
- Assistere anziani, disabili e utenti alla prima esperienza nel percorso di ospedalizzazione e di accesso agli ambulatori
- Fornire agli utenti rassicurazioni, ascolto e conforto umano
- Valutazione del grado di soddisfazione del servizio svolto

Obiettivi per i volontari:

- conoscere a fondo le procedure di accesso ai percorsi di ospedalizzazione e accesso ambulatoriale
- conoscere l'Istituto, i dipartimenti clinici, le unità operative, gli ambulatori
- integrarsi nella rete organizzativa e amministrativa dell'Istituto
- relazionarsi con i pazienti, portatori di bisogni

- relazionarsi con gli operatori sanitari
- incrementare la capacità di ascolto dedicando un anno della propria vita a chi ne ha più bisogno
- acquisire conoscenze, competenze ed esperienze da utilizzare per un futuro inserimento nel mondo del lavoro;
- attraverso il percorso formativo, ampliare le proprie conoscenze nei seguenti ambiti: competenze di front office; competenze comunicative, linguaggio appropriato, dignitoso e rispettoso; conoscenze di base relative a sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro; rianimazione cardiopolmonare blsd

Risultati attesi

- maggiore supporto e assistenza ad anziani, disabili o utenti alla prima esperienza
- snellimento dei tempi di attesa agli sportelli
- miglioramento dei percorsi di accesso alle varie unità operative
- instaurare relazioni positive tra i volontari e utenti
- instaurare rapporto di fiducia, collaborazione tra i volontari e il personale ospedaliero;
- incentivare la nascita di iniziative di associazionismo civile da impiegare all'interno dell'Ospedale

ATTIVITA' D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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

OBIETTIVI	ATTIVITA'
<p>Obiettivo 1</p> <p><i>Individuazione delle postazioni e degli utenti che necessitano di assistenza</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stazionare in maniera visibile presso l'ingresso monumentale e ingresso parenti 2. Stazionare in maniera visibile presso Unità di Pronto Soccorso 3. Stazionare in maniera visibile presso registrazione ticket-cassa 4. Stazionare in maniera visibile presso Ufficio Relazioni con il Pubblico 5. Attendere eventuale chiamata telefonica da Servizio di Portierato, Urp, Direzione Sanitaria, Accettazione Ricoveri, Registrazione e Casse Ticket, Unità di Pronto Soccorso
<p>Obiettivo 2</p> <p><i>Fornire informazioni</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistere gli utenti che necessitano esclusivamente di informazioni 2. Illustrare le modalità di accesso alla registrazione delle prestazioni (totem automatico di gestione delle code) 3. Illustrare le modalità di ospedalizzazione per ricovero, day hospital, day surgery
<p>Obiettivo 3</p> <p><i>Assistere anziani, disabili e utenti alla prima esperienza nel percorso di ospedalizzazione e di</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. In caso di anziano e/o disabile, accompagnare il paziente lungo tutto il percorso di ospedalizzazione 2. accompagnarlo in reparto 3. accompagnarlo in ambulatorio

<i>accesso agli ambulatori</i>	<p>4. se necessario, utilizzando un mezzo di trasporto aziendale, accompagnarlo in auto in una struttura distaccata dell'Ospedale</p> <p>5. terminata la presa in carico tornare in uno dei 4 punti di stazionamento in attesa di un nuovo incarico</p>
<p>Obiettivo 4</p> <p><i>Fornire agli utenti rassicurazioni, ascolto e conforto umano</i></p>	<p>1. Rassicurare il paziente e confortarlo</p> <p>2. Cerca di utilizzare atteggiamenti di ascolto per alleviare stati d'ansia.</p> <p>3. Attività di socializzazione in attesa del proprio turno</p>
<p>Obiettivo 5</p> <p><i>Valutazione del grado di soddisfazione</i></p>	<p>1. Sottoporre il questionario di soddisfazione all'utente assistito</p> <p>2. A scadenza settimanale raccogliere i questionari e consegnarli in direzione sanitaria per la valutazione</p>

CRITERI DI SELEZIONE

Come da "Sistema di reclutamento e selezione"

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Numero di ore di servizio settimanali, ovvero monte ore annuo: **1400**

- Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): **6**

- Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- a) aderire alla "mission" del Fondatore
- b) accettare gli obiettivi indicati nel progetto mettendo in atto tutte le azioni richieste per il raggiungimento degli stessi
- c) disponibilità e flessibilità dell'orario di lavoro, quando le circostanze lo richiedono
- d) non accettare mance o altre ricompense dagli utenti
- e) puntualità e precisione nello svolgimento degli impegni assunti
- f) rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
- g) 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
- h) 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. 6: **nessuno.**

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

- Numero di volontari da impiegare nel progetto: **4 (senza vitto e alloggio)**

<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.
Ospedale Casa Sollievo della Sofferenza	San Giovanni Rotondo	Viale Cappuccini snc	123014	4	Cicilano Soccorsa	05-03-1960	CCLMSC60C45I158C	ROSELLI Gilberto	24/01/59	RSLGBR59A24D643M

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI

- *Eventuali crediti formativi riconosciuti:* **nessuno**

- *Eventuali tirocini riconosciuti:* **nessuno**

- *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 interessati da questo progetto diverranno essi stessi "vettori" nelle dinamiche della protezione civile, 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

- Contenuti della formazione:

L'attività di formazione sarà finalizzata a fornire ai volontari le informazioni di base necessarie all'inserimento nelle singole attività dell'Associazione, 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 Conoscenza dell'Ente	<ul style="list-style-type: none">• storia• organizzazione• finalità	Dott. Fiorentino Nicola	4
MODULO 2	Percorsi e modalità di accesso alle prestazioni sanitarie: ricoveri, day-hospital, day surgery; ambulatori, PAC (pacchetto ambulatoriale complesso), Pronto Soccorso., etc.	Dott.ssa Cicilano Soccorso	6
MODULO 3 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di normativa sulla salute 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• 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.	Dott. Padova Siena Giovanni Dott. Messina Antonio	6 6

	<ul style="list-style-type: none"> • Confronto, dibattito, domande 			
MODULO 4 Il mondo dell'anziano	<ul style="list-style-type: none"> • I mutamenti psico-fisici della terza età • Conseguenze psico-sociali derivanti dalla perdita dell'autonomia • Confronto, dibattito, domande 	Dott. Paziienza Luigi	10	
MODULO 5	<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 Placentino Giuliana	20	
MODULO 6 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 Iadanza Maria Teresa	8	
MODULO 7 BLSD Laico	<p>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.</p> <p>Alla fine di ogni corso i volontari verranno sottoposti ad un esame finale per l'attribuzione dell'attestato avente valore legale.</p>	Dott. Franco Cotugno	8	
MODULO 8 PTC BASE	<p>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'équipe avanzata.</p>	Dott. Franco Cotugno	8	
MODULO 9 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 Iadanza Maria Teresa	4	

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