

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

N°R18NZ0772418102417NR18 TITOLO DEL PROGETTO: **INFORMARE ACCOGLIERE E TUTELARE**

SETTORE e Area di Intervento: Educazione e promozione culturale

OBIETTIVI DEL PROGETTO

1. Garantire agli utenti l'informazione sanitaria sulle prestazioni erogate e sui diritti e doveri in sanità aumentandone l'offerta su più canali (sportelli, telefoni, internet, materiale cartaceo);
2. Migliorare l'accoglienza, la comunicazione e l'ascolto dell'utente garantendo la presenza di personale motivato e formato allo scopo;
3. Promuovere la partecipazione dei cittadini singoli ed associati per il miglioramento della qualità dei servizi erogati attraverso azioni di coinvolgimento attivo;
4. Ridurre i disagi degli utenti nell'accesso e fruizione dei servizi garantendo ausilio nel superamento dei bisogni/problemi presentati;
5. Monitorare la qualità percepita delle prestazioni erogate attraverso ricerche con restituzione degli esiti alla comunità.
6. Sviluppare processi di comunicazione interna a sostegno dell'informazione e qualità resa attraverso il coinvolgimento e l'intervista dei quadri e degli operatori.

Nel corso dell'anno di validità del progetto, con l'utilizzo dei giovani in servizio civile si ritengono ottenibili e praticabili i seguenti obiettivi/ risultati attesi: Aumentare progressivamente il numero dei cittadini informati sull'URP e i loro diritti doveri. Fornire prestazioni di informazione, orientamento ausilio ed accompagnamento nei percorsi di accesso alle prestazioni erogate. Somministrazione questionari sulla qualità percepita (soddisfazione degli utenti) dei servizi resi dall'azienda. Fornire ad almeno l'80% dei ricoverati informazione sul reparto e questionario di soddisfazione. Fornire accoglienza e ausilio negli iter assistenziali ad utenti di categorie deboli e/o fragili per tutelare il diritto all'equità di accesso per tutti e di continuità assistenziale. Implementare l'informazione e la partecipazione in sanità via internet (sito web aggiornato costantemente).

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

In occasione dell'entrata in servizio i volontari parteciperanno ad un incontro di accoglienza e benvenuto. Seguirà il percorso di formazione, iniziando da quella generale, per introdurre e preparare i volontari al Servizio Civile inteso come opportunità di cittadinanza attiva, comunicando informazioni, concetti e metodologie utili ad orientarsi nell'esperienza di servizio e a leggerne il significato, come momento di crescita e di assunzioni di responsabilità, come momento di acquisizione del concetto di difesa della Patria in modo non armato e non violento. In questa prima fase ciascun volontario entrerà in relazione con gli OLP, che da subito si proporranno come persone di riferimento del giovane e con i formatori.

Successivamente il volontario seguirà il programma di formazione specifica, e il graduale inserimento all'interno del servizio. Nel corso del primo mese di attività, il volontario e l'Operatore Locale dedicheranno spazi specifici di riflessione per la stesura del piano di azione, mediante il quale saranno indicate in dettaglio, nell'ambito degli obiettivi specifici del progetto, le singole attività da svolgere, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile per la riuscita dell'iniziativa. Questo piano sarà attentamente monitorato in itinere per verificare gli scostamenti degli obiettivi e per poter all'occorrenza rimodulare il piano stesso. A partire dal primo mese, oltre alla formazione, i volontari, assieme ai responsabili dell'Ente, dedicheranno parte dell'orario di lavoro per la pubblicizzazione del progetto. Per la pubblicizzazione sono previsti manifesti, locandine, convegni, creazione di una pagina sul sito dell'Associazione ecc.

Il progetto si realizza nella sede centrale dell'URP (back office) e negli spazi (front office) dell'URP aziendale (presso l'ospedale ed il distretto di Lamezia Terme) in cui opereranno prevalentemente i volontari a contatto diretto e telefonico con l'utenza e nelle sale di ricevimento e di degenza, con modalità itineranti, per contattare gli utenti e poter attivamente rendere servizi di informazione, ausilio e ascolto di bisogni e osservazioni sulla qualità delle prestazioni erogate con interviste e questionari in funzione degli obiettivi descritti. Particolare attenzione sarà offerta all'accoglienza ed aiuto ai soggetti deboli della popolazione

(anziani, invalidi , portatori di handicap,extracomunitari ecc..) Nell'Ufficio centrale dell'URP(back office) i volontari svolgeranno lavoro di comunicazione interna ,mantenendo costante rapporto con le UU.OO. per l'aggiornamento delle informazioni che provvederanno a registrare sul sito ed in varie banche dati , aggiorneranno modulistiche e predisporranno depliant, manifesti ,avvisi trasmettendoli ai front office.

Svolgeranno interviste agli operatori per raccogliere pareri utili a migliorare la qualità della comunicazione interna ed esterna . Contatteranno e manterranno rapporti con le associazioni del territorio e con la medicina di base .Saranno impegnati nell'analisi statistica dei dati di ricerca e di servizio reso con elaborazione e presentazione grafica in report .

Supporteranno gli utenti e medieranno con le UU.OO per garantire agli utenti prestazioni con carattere di urgenza in casi di particolare bisogno. Parallelamente educeranno gli utenti all'uso dell'URP per la tutela in sanità, intervistandoli e raccogliendo opinioni e suggerimenti .

Attività di front office

- a. orientamento e supporto degli utenti nella fruizione delle prestazioni ;
- b. accoglienza ed accompagnamento persone in stato di bisogno o soggetti deboli nei percorsi interni
- c. informazione sui diritti in sanità ;
- d. raccogliere suggerimenti, encomi e reclami;
- e. aiuto nella compilazione della modulistica e supporto agli utenti nelle difficoltà di espletamento di pratiche e procedure amministrative;
- f. interviste all'utenza e somministrare questionari;
- g. affiancamento di degenti per continuità assistenziale ;
- h. distribuzione di depliant opuscoli e modulistica di informazione ;
- i. affissione locandine in vari sedi ;
- j. tenuta dei registri e compilazione schede di registrazione lavoro giornaliero;
- k. contatti con l'ufficio centrale e con le UU.OO. per reperimento informazioni utili all'utenza non direttamente disponibili

Attività di Back office

- l. predisposizione o aggiornamento fogli di informazione , modelli ecc..
- m. contatti telefonici e diretti di rilevazione variazioni informazioni con UU.OO.
- n. aggiornamento e gestione banche dati e sito ;
- o. invio al front office di depliant, locandine, avvisi , opuscoli , modulistica, e schede di lavoro.
- p. trattamento reclami utenti con indirizzo del responsabile URP ;
- q. trasmissioni fax
- r. consegna locandine ed affissione in ambulatori aziendali e territoriali;
- s. registrazione delle prestazioni ;
- t. elaborazione relazioni di lavoro e dati e diffusione dei risultati

Ricerca e coinvolgimento

- u. interviste dirette e telefoniche sul grado di soddisfazione dell'utenza relativamente alle prestazioni erogate ;
- v. incontri e contatti con associazioni ;
- w. elaborazione statistica e grafica delle indagini , diffusione dei risultati con vari mezzi ;
- x. preparazione e sviluppo incontri

CRITERI DI SELEZIONE

I criteri di selezione sono quelli indicati dal SCU. Vedi allegato 6

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 18

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1400

Le ore settimanali obbligatorie non possono essere inferiori a 16.

Giorni di servizio a settimana dei volontari 5

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

LAMEZIA TERME POSTI 4 Front office URP c/o Distretto Socio Sanitario di Lamezia Terme
PIAZZA BORELLI

LAMEZIA TERME POSTI 5 Front office URP Ospedale di Lamezia Terme Via Arturo Perugini

SOVERATO POSTI 4 Ospedale di Soverato Via De Cardona 98 SOVERATO

CATANZARO POSTI 5 Distretto Socio Sanitario di Catanzaro
VIA ANTONIO DANIELE

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Al termine del servizio l'ente presso il quale si realizza il progetto certificherà le competenze e professionalità che acquisiranno i volontari:

- capacità di affrontare e gestire relazioni sociali
- competenze di ascolto e comunicazione assertività
- capacità di assumere e gestire responsabilità
- saper lavorare in gruppo
- saper utilizzare le Reti istituzionali e di privato sociale
- Acquisizione dello spirito di servizio e stile professionale

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:MODULO 1 FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE 10 ore

Formatore All volontario è spesso impegnato nello svolgimento di attività pratiche che comportano inevitabilmente dei rischi. Questi devono essere valutati e di essi va data al volontario una puntuale informativa. Devono, inoltre, essere definite ed adottate misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività del volontario e devono essere analizzate e valutate le possibili interferenze tra questa e le altre attività che si svolgono nell'ambito della stessa organizzazione. Egli dovrà ricevere corrette e dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; inoltre l'ente ospitante dovrà informare e ridurre al minimo i rischi da interferenze tra l'attività svolta dal volontario e le altre attività che si svolgono in contemporanea nello stesso luogo. I volontari riceveranno tutte le informazioni di cui al presente modulo prima dell'inizio dello svolgimento dell'attività in cui si evidenziano rischi per la salute e la sicurezza. CONTENUTI:

1. Sicurezza sul lavoro. Come si agisce e lavora in sicurezza
 2. Caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione
 3. Quadro normativo in materia di sicurezza: D.L.n.626/1994 D.L.n.81/2008 e successive modificazioni
- MODULO 2 FORMAZIONE SPECIFICA 60 ore FORMATORI: B C D

Contenuti :

- La partecipazione dei cittadini nella società civile e nello Stato;
- Diritti e doveri dei cittadini; diritti politici; diritti sociali ed economici
- I principi di erogazione dei servizi
- I principi e gli assiomi della comunicazione umana
- L'efficacia della comunicazione interpersonale
- La comunicazione assertiva ,la critica costruttiva e le tecniche ridurre i conflitti relazionali.
- L'ascolto empatico ed accettazione incondizionata
- La comunicazione pubblica e l'informazione
- Le tecniche di ricerca e intervista
- Tecniche di monitoraggio della soddisfazione dell'utente.
- La segnalazione ed il reclamo nel circuito di miglioramento della qualità dei servizi
- Gruppi di lavoro , dinamiche e strumenti