SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1. *Ente proponente il progetto:*

   Azienda Unità Sanitaria Locale n.3 Nuoro

2. *Codice di accreditamento:* NZ03314

3. *Albo e classe di iscrizione:* Sardegna — IV

CARATTERISTICHE PROGETTO

4. *Titolo del progetto:*

   Sportello Accoglienza in Ospedale

5. *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

   Assistenza: (01) Anziani; (06) Disabili; (08) Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

6. *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

   Il territorio dell'AUSL n.3 di Nuoro ha un'estensione di poco più di 3.900 kmq e una popolazione di circa 163.000 abitanti distribuiti in 52 comuni. Gli anziani che superano i 65 anni costituiscono il 18% del totale della popolazione.

Totale Popolazione	Popolazione > 65 anni	% Popolazione > 65 anni
163.014	29.584	18,10%

   Fanno parte dell'Azienda i 3 Presidi Ospedalieri "San Francesco" e "Cesare Zonchello" di Nuoro e "San Camillo" di Sorgono.

   L'ospedale "San Francesco" di Nuoro è punto di riferimento per acuti oltre che per

la popolazione residente nell'ambito territoriale dell'ASL n.3, anche per quella di alcuni territori vicini quali il Goceano, l'Ogliastra e la bassa Gallura. Attualmente il presidio è dotato di 526 posti letto di degenza ordinaria, 44 posti letto in day hospital e 35 posti letto in day surgery.
Nel corso del 2005 ha registrato 38.000 accessi al Pronto soccorso, 18.600 ricoveri ordinari, quasi 6.000 ricoveri in day hospital e oltre 735.000 prestazioni specialistiche. Le difficoltà che l'utenza, soprattutto anziana e disabile, incontra nell'approccio col nostro ospedale di riferimento sono notevoli, anche perché si tratta di una struttura di tredici piani, dotata di tre ascensori per gli esterni, con ambulatori, servizi e reparti dislocati nei vari piani. Non esiste un servizio di uscierato propriamente detto, pertanto le informazioni vengono richieste a dipendenti che casualmente si incontrano o agli operatori del CUP, contribuendo in questo modo ad allungare ulteriormente le code e i tempi di attesa degli altri utenti.

L'ospedale "C. Zonchello" ospita attualmente i reparti di pneumologia e oncologia e i servizi di Terapia Antalgica, Fisiopatologia Respiratoria, Allergologia, Prevenzione TBC, Radiologia, Cardiologia, Laboratorio Analisi, Diabetologia, Oculistica, Farmacia distribuiti in tre strutture edilizie principali, all'interno di un parco di circa 8 ettari. Presso l'ospedale "C. Zonchello" è stato recentemente attivato l'unico Hospice presente in Sardegna.
Le difficoltà di orientamento all'interno di queste strutture, sono perciò dovute soprattutto all'estensione degli spazi.
Nel corso del 2005 si sono effettuate oltre 424.000 prestazioni specialistiche ambulatoriali. Anche a causa della tipologia dei servizi presenti, oltre il 70% dell'utenza è rappresentata da anziani.

7. *Obiettivi del progetto:*

Obiettivi generali:
Il progetto si propone di prevenire il senso di disagio e di smarrimento che può provare l'utente, soprattutto se anziano o disabile, che si rechi presso una struttura sanitaria per ricevere una prestazione.
Si vuole attivare un servizio in grado, non solo di fornire informazioni corrette e comprensibili, ma anche di supportare e accompagnare nel percorso il cittadino in difficoltà evitando così disagevoli spostamenti e snellendo le procedure burocratiche e le liste d'attesa.
Altro obiettivo che ci si propone è quello di aumentare il livello di soddisfazione degli utenti e di contribuire a creare un dialogo tra cittadini e servizi sanitari.

Obiettivi specifici:
Sono molteplici:

- Potenziamento delle attività d'informazione e ascolto;
- Orientamento e accompagnamento degli utenti nei percorsi di accesso ai servizi;
- Assistenza nella compilazione della modulistica per l'esenzione ticket;

- Facilitazione dell'accesso alle prestazioni sanitarie da parte delle persone in difficoltà;
- Collaborazione con altre strutture e servizi aziendale con compiti specifici di relazione con l'utenza;
- Miglioramento della percezione del livello di qualità dei servizi da parte dell'utenza;
- Opportunità formativa ed esperienza concreta di educazione alla cittadinanza attiva e alla solidarietà per i volontari.

8. *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

I volontari avranno la sede operativa ben visibile e facilmente individuabile presso gli ingressi principali degli ospedali. Saranno riconoscibili perché provvisti di magliette col logo del servizio civile e dell'AUSL n.3.
L'utente, dal momento in cui entra nella struttura sanitaria, dovrà sentirsi accolto; dovrà sentirsi trattato e considerato come una persona e non come un numero; dovrà provare la consapevolezza di trovarsi di fronte all'interlocutore giusto, in grado di comprendere e dare risposte appropriate alle sue richieste.
Si prevede la disponibilità di tre volontari per lo sportello dell'ospedale "San Francesco" e due per quello dell'ospedale "Zonchello", che dovranno turnare per garantire la continuità del servizio anche nel pomeriggio, dal lunedì al venerdì, e il sabato mattina.

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

- Pubblicizzazione del Bando
- Selezione dei giovani Volontari
- Formazione
- Attività di accoglienza, informazione e accompagnamento
- Monitoraggio del servizio svolto e aggiornamento della formazione

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.

- Al bando verrà data la massima pubblicità, sia attraverso il sito internet dell'ASL di Nuoro, che attraverso comunicati stampa aziendali e l'affissione di locandine presso le strutture dell'Azienda, i principali luoghi di aggregazione giovanile e diverse sedi istituzionali (Comuni, Scuole, Università …)
- I componenti della commissione che selezionerà i giovani saranno tutti dipendenti dell'Azienda Sanitaria. Per quanto riguarda le modalità di selezione, non sono previsti criteri autonomi rispetto alla normativa vigente.
- Le prime tre settimane di attività dei giovani del Servizio Civile saranno integralmente dedicate alla formazione, sia generale che specifica. In particolare quest'ultima riguarderà non solo lo studio dell'organizzazione e delle strutture presso le quali dovranno operare (procedure, modulistica, logistica) ma anche la gestione di situazioni tipo, prima con la simulazione in aula, quindi sperimentando, sotto supervisione dei formatori, l'approccio all'utente reale.
- L'attività di accoglienza, informazione e accompagnamento sarà preceduta da una presentazione pubblica del progetto alla quale parteciperanno direttamente i giovani volontari, che servirà per far conoscere all'utenza il progetto. Durante la fase operativa vera e propria, i giovani non saranno mai soli in quanto tutti gli

operatori locali di progetto individuati prestano abitualmente servizio presso le sedi di attuazione del progetto.

- Periodicamente si provvederà a testare il grado di soddisfazione dell'utenza che ha beneficiato del servizio e dopo tre mesi, ai giovani del Servizio Civile verrà proposto un questionario per verificare le eventuali criticità della fase formativa rispetto alle situazioni incontrate. Si proporranno di conseguenza delle ulteriori giornate di aggiornamento formativo che colmeranno le eventuali lacune riscontrate, o approfondiranno alcuni degli aspetti già trattati. Trimestralmente i volontari dovranno redigere dei reports sull'attività svolta.

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.
Oltre alle figure professionali, tutte dipendenti, già accreditate presso l'UNSC, saranno presenti tre operatori locali di progetto, sempre dipendenti, e sette docenti esperti dei temi oggetto della formazione specifica. Per la somministrazione dei questionari all'utenza, si chiederà la collaborazione all'Associazione di Volontariato Tribunale dei Diritti del Malato.

8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.
I Volontari del Servizio Civile dovranno fornire all'utenza che le richieda tutte le informazioni utili e necessarie per orientarsi, anche logisticamente, all'interno dei servizi. Nel caso poi in cui l'utente abbia difficoltà di deambulazione, i volontari si occuperanno anche di accompagnarlo fisicamente.
Dovranno anche aiutare gli utenti nel disbrigo di semplici pratiche come la compilazione delle domande di autocertificazione per l'esenzione ticket e il ritiro di referti di prestazioni sanitarie già effettuate, contribuendo così a ridurre le attese e le code dovute alla difficoltà degli anziani di destreggiarsi fra i diversi sportelli.
Il comportamento e il linguaggio adottati dai volontari dovranno essere adeguati al ruolo che rivestono: si richiedono estrema cortesia, pacatezza e pazienza, utilizzo di un linguaggio semplice, di uso comune. Sono da bandire atteggiamenti di sufficienza e l'uso di espressioni troppo tecniche, e pertanto non facilmente comprensibili.
È richiesta la comprensione della lingua sarda perché nelle nostre realtà, soprattutto fra gli anziani, spesso si preferisce l'uso della *limba.*

9. Numero dei volontari da impiegare nel progetto:	5
10. Numero posti con vitto e alloggio:	0
11. Numero posti senza vitto e alloggio:	5
12. Numero posti con solo vitto:	0
13. Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:	30

14. Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) : 5

15. Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

I volontari sono tenuti al rispetto delle norme sulla privacy e al corretto utilizzo delle informazioni apprese nello svolgimento dell'attività presso l'Azienda.
È inoltre richiesta la disponibilità a svolgere l'orario su turni settimanali rispondenti alle esigenze dell'utenza.

Data *26/10/2006*

La Progettista
Giuseppina Nioi

Il Responsabile legale dell'ente
Dott. Franco Mariano Mulas