

## **Sportello Accoglienza**

### Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:

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

### Destinatari del progetto:

I cittadini, soprattutto gli anziani e i disabili, che si recano presso il Pronto soccorso, le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASL per richiedere una prestazione sanitaria. La comunicazione con gli anziani può risultare, in ambito sanitario, difficoltosa per diverse ragioni. Un anziano può avere deficit sensoriale uditivo, deficit di attenzione, problemi di decadimento mentale, ovvero può avere comportamenti di intolleranza legati a difficoltà nelle relazioni con gli altri. Presso gli Sportelli Accoglienza potranno trovare chi, dopo averli ascoltati, sarà in grado di aiutarli a risolvere le difficoltà. Tutti gli utenti, inoltre, potranno ricevere informazioni riguardanti le prassi di accesso e la logistica dei Servizi Sanitari.

### Obiettivi del progetto:

- Migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria attraverso la realizzazione di un sistema di accoglienza attento e umanizzato che, favorendo il clima di fiducia e di rispetto, rappresenti un utile indicatore di qualità percepita dagli utenti
- "...contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani..." (art. 1, comma e, L. 64/2001)
- Facilitare l'accesso ai servizi di tutti i cittadini
- Fornire un'opportunità culturale e formativa oltre che un'esperienza concreta di educazione alla cittadinanza attiva e alla solidarietà
- Miglioramento della qualità dell'accoglienza nelle strutture dell'ASL

### Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento:

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 o un pronto intervento sanitario.

Il compito dei giovani volontari del Servizio Civile sarà essenzialmente quello di ascoltare le persone in attesa provando ad abbassarne lo stato di ansia che normalmente accompagna chiunque abbia bisogno di rivolgersi ad una struttura di pronto intervento sanitario.

Ma dovranno anche fornire informazioni utili e fungere da tramite tra gli utenti e il personale ASL, per rendere più accettabile la permanenza dei pazienti e dei loro familiari nelle strutture sanitarie. Il loro ruolo è di facilitatori, di tramite tra pazienti e familiari, pazienti e personale, familiari e personale.

L'attività dei giovani volontari impegnati negli Sportelli Accoglienza sarà per questa annualità più marcatamente rivolta agli interventi di accompagnamento e di trasporto tramite ausili. Infatti, nel corso dell'ultimo anno l'ASL di Nuoro ha provveduto a dotare tutte le proprie strutture di un numero congruo di addetti al servizio di portierato che rispondono alle richieste d'informazioni degli utenti. A seguito di queste nuove assunzioni, dal monitoraggio delle azioni previste dal progetto si è rilevato come la tipologia degli interventi effettuati dai volontari sia più orientata verso l'accompagnamento, il trasporto, il disbrigo di iter burocratici.

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

- Ascolto delle richieste di informazioni da parte di tutti gli utenti (pazienti e familiari) e impegno nel fornire una risposta
- Aiuto nella compilazione di modulistica
- Accompagnamento degli utenti disorientati presso i servizi richiesti
- Trasporto, tramite carrozzelle, degli utenti disabili motori, presso i servizi e al proprio automezzo
- Compilazione quotidiana dei report sulle attività

Numero dei volontari da impiegare nel progetto e relative sedi:

Direzione Sanitaria Ospedale San Francesco NUORO	4 volontari
Unità Operativa Pronto Soccorso NUORO	4 volontari
Direzione Sanitaria Ospedale "S. Camillo" SORGONO	2 volontari
Direzione Distretto Sanitario di Siniscola SINISCOLA	2 volontari
Direzione Distretto Sanitario di Macomer MACOMER	2 volontari
Direzione Distretto Sanitario di Nuoro NUORO	4 volontari

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

1400 (non meno di 24 ore settimanali)

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

I volontari sono tenuti al rispetto delle norme sulla privacy e al corretto e puntuale utilizzo delle informazioni apprese. È inoltre richiesta la disponibilità alla flessibilità oraria per rispondere meglio alle esigenze dell'utenza. Presso alcune sedi l'orario di servizio sarà articolato su sei giornate settimanali (Ospedale San Francesco, Pronto Soccorso).

Tutti i volontari debbono obbligatoriamente indossare, durante il servizio, la divisa che sarà loro consegnata dall'ASL.

Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Una volta accertati i requisiti di ammissibilità degli aspiranti volontari, si procederà alla fase selettiva vera e propria che verrà espletata da una commissione interna composta da tre dipendenti dell'ASL, almeno uno dei quali con esperienza in Servizio Civile.

I criteri di selezione sono quelli previsti dall'UNSC.

In sede di presentazione di domanda, i titoli valutabili possono essere dichiarati sotto forma di autocertificazione. I candidati risultati idonei selezionati dovranno produrre, su richiesta dell'ASL, idonea documentazione prima dell'approvazione della graduatoria da parte dell'UNSC.

### Formazione dei volontari:

La formazione generale sarà realizzata in proprio, presso il Servizio Formazione, Qualità e Rischio Clinico dell'ASL, in via Collodi a Nuoro. Prevede 42 ore di aula (lezioni frontali, esercitazioni, visione di filmati e giochi di ruolo), a cura del formatore generale accreditato dipendente ASL e di esperti in Servizio Civile.

Seguirà la formazione specifica sul progetto, della durata minima di 72 ore così articolate: 42 ore di lezioni frontali, simulazioni ed esercitazioni in aula; 30 ore di formazione sul campo. Sarà possibile prevedere aggiornamenti della formazione, qualora se ne ravvedesse la necessità, dopo l'avvio dell'attività di accompagnamento.