



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
SPORTELLO ACCOGLIENZA 2017

**SETTORE e Area di Intervento:**  
ASSISTENZA: Anziani - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

#### Generali:

- Miglioramento dell'accoglienza, dell'efficienza e dell'accessibilità ai servizi
- Potenziamento delle attività di informazione e comunicazione con gli utenti
- Fidelizzazione dell'utente che ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue aspettative
- Riduzione dei tempi d'attesa e delle duplicazioni nella richiesta di informazioni

#### Specifici per il volontario:

- Sviluppo della consapevolezza del proprio ruolo sociale e dell'importanza di una partecipazione attiva nella società
- Promozione della cultura del rispetto dell'altro attraverso esperienze di conoscenza, condivisione e solidarietà in particolare nei confronti di cittadini anziani e in generale di tutti gli utenti dei servizi territoriali ed ospedalieri
- Sviluppo della capacità di ascolto, di osservazione e di progettazione attraverso la collaborazione con l'équipe multiprofessionale
- Aumento delle competenze di interpretazione delle problematiche presenti degli ambiti in cui opera e della successiva partecipazione all'organizzazione dei piani di intervento
- Aumento della consapevolezza e conoscenza dei meccanismi di gestione e coordinamento dei sistemi organizzativi complessi, quali possono essere quelli delle aziende sanitarie

### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

I volontari svolgeranno, nel servizio quotidiano, una funzione di supporto al cittadino attraverso attività di informazione, orientamento e accompagnamento sotto la supervisione e la responsabilità dell'OLP.

In sintesi, le attività previste possono essere schematizzate come segue:

- Accoglienza: si offre come interlocutore presentandosi e prendendo in carico la persona
- Ascolto
- Informazione
- Accompagnamento
- Compilazione modulistica

- Recalling telefonico, in collaborazione col CUP, contatterà gli utenti prenotati per ricordare e confermare l'appuntamento
- Compilazione quotidiana dei report sulle attività svolte

### **CRITERI DI SELEZIONE**

La valutazione si effettuerà secondo i criteri previsti dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile.

### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

I volontari sono tenuti a svolgere 30 ore di servizio settimanale articolate in 5 giornate lavorative con turni diurni.

Il volontario dovrà obbligatoriamente:

- partecipare al percorso formativo generale e specifico
- partecipare ai periodici incontri di verifica dell'esperienza di servizio civile
- rispettare le norme sulla privacy e utilizzare in modo corretto e puntuale le informazioni apprese
- essere disponibile alla flessibilità oraria dei turni
- indossare, durante il servizio, la divisa che gli sarà consegnata dall'ASSL e il cartellino di riconoscimento individuale
- rispettare di quanto previsto e sottoscritto nel contratto del volontario del SCN

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

Sono previsti in totale 22 volontari così distribuiti nelle diverse sedi:

- Direzione Distretto Sanitario Macomer: 2 volontari
- Direzione Distretto Sanitario Siniscola: 2 volontari
- Direzione Distretto Sanitario Nuoro: 4 volontari
- Direzione Sanitaria Ospedale San Camillo: 2 volontari
- Direzione Sanitaria Ospedale San Francesco: 4 volontari
- Direzione Sanitaria Ospedale Zonchello: 3 volontari
- Poliambulatorio Orosei: 1 volontario
- Unità Operativa Pronto Soccorso Nuoro: 4 volontari

Si ricorda che nella domanda di partecipazione alla selezione, andrà indicata anche la sede per la quale si intende concorrere in quanto le graduatorie saranno redatte per le singole sedi.

Per i fuori sede non sono previsti vitto e alloggio, né il rimborso chilometrico dalla residenza alla sede di lavoro.

### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

I volontari acquisiranno conoscenze nel settore dei servizi sanitari. Svilupperanno inoltre capacità relazionali e comunicative oltre che organizzative.

Tali competenze e abilità verranno attestate, a conclusione del servizio e su richiesta dell'interessato, a cura del servizio presso cui si è operato, con un certificato.

I volontari conseguiranno inoltre l'attestato per lo standard internazionale BLS-D rilasciato dal Centro di Formazione IRC

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

I temi trattati nella formazione specifica sono i seguenti: SSN e SSR; ASL di Nuoro: organigramma e figure professionali; Assistenza ospedaliera: i Presidi Ospedalieri;

Assistenza territoriale: Distretti Sanitari e Dipartimento di Salute Mentale; Dipartimento di Prevenzione; Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro; Dinamiche della relazione e della comunicazione - Comunicazione con l'utente difficile; Movimentazione dei soggetti disabili; Nozioni di base su Privacy, trasparenza e accesso ai documenti; Diritti e doveri del volontario del Servizio Civile e dell'utente; Monitoraggio delle attività del progetto; Customer satisfaction; Centro Unificato Prenotazioni e modulistica relativa; Lo Sportello Accoglienza.

La sua durata è di 72 ore.