

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

PROITALIA

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00383

3) *Classe di iscrizione all'albo:*

1^

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

PROGETTO DI EDUCAZIONE E TUTELA SANITARIA
"MARIA GUADALUPE GARCIA ZAVALA"

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

SETTORE E
Educazione e Promozione culturale

AMBITO 07
Educazione ai diritti (sanità)

6) Obiettivi del progetto:

OBIETTIVI GENERALI.

(priorità emerse in base all'obbligo istituzionale ed all'analisi del contesto):

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.

7) 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:

Per rendere attuabili le finalità e realizzabili gli obiettivi specifici dichiarati si descrive il piano delle azioni previste dal progetto.

Il progetto agisce su un'area di forte impatto per il cittadino e le azioni sono centrate sull'efficienza e l'efficacia del front office e back office URP seguendo il modello della ricerca azione per assicurare l'accoglienza, l'informazione e sostegno educando contestualmente alla cultura della partecipazione a garanzia di miglioramento della qualità percepita dell'assistenza.

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 nell'arco di 10 ore 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 del CUP,reso con ditta esterna, telefonando agli utenti per ogni comunicazione di variazioni e sospensioni prenotazioni , 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 .

I volontari del Servizio Civile del front office saranno impegnati sull'arco di 10 ore giornaliere (mattino e pomeriggio in orario di massimo accesso)in attività di :

Informazione ,supporto e accompagnamento degli assistiti e dei loro familiari nei percorsi interni dall'ingresso dell'ospedale e del distretto ..

Ascolto e sostegno alle persone sole che si trovano ricoverate nei Presidi Ospedalieri, per tenere loro compagnia in attesa del consulto, per condividere le ansie dei pazienti e, quando necessario, sdrammatizzarle consentendo all'utente di sentirsi accolto, valorizzato come persona e rispettato nella sua individualità.*Ascolto degli utenti nelle lagnanze e suggerimenti*, in attuazione delle normative vigenti e nell'ambito delle funzioni istituzionali dell'URP e sostegno degli utenti in difficoltà e con disagio,aiuto nella compilazione di dichiarazione e

negli iter burocratici. *Supporto educativo nell'accesso delle prestazioni.*

8) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

30

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

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

6

11) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Flessibilità oraria, spostamenti negli ambulatori di medicina di base.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

12) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Telefono sede	Fax sede	Personale di riferimento (cognome e nome)	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto	
									Cognome e nome	Data di nascita
7	AZIENDA SANITARIA N 6 LAMEZIA TERME	LAMEZIA TERME	VIA A PERUGINI		30	0968-208704	0968-208704	TERESA GIGLIOTTI	FIMIANI SABRINA FICARA LUCIA GUZZO KATIA SMIRNE MANUELA MIRABELLI MARIA	11/11/78 18/01/82 1/7/79 13/09/77 7/4/78

13) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

La selezione dei candidati è effettuata da PROITALIA Onlus sulla base dei criteri stabiliti dalla **determinazione del Direttore dell'Ufficio del 30 maggio 2002**, conformemente a quanto previsto dalla legge 6 marzo 2001, n.64 recante "Istituzione del servizio civile nazionale"; dal decreto legislativo 5 aprile 2002, n.77 recante: "Disciplina del Servizio civile nazionale a norma dell'articolo 2 della legge 6 marzo 2001, n.64" e dalla circolare del Direttore dell'Ufficio nazionale per il servizio civile in data 29 novembre 2002, n.31550/III/2.16, recante "Enti e progetti del servizio civile nazionale" e successive modificazioni.

14) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

<p>REQUISITI</p> <ul style="list-style-type: none">• Buone capacità relazionali, di ascolto e comunicazione;• Diploma di Scuola superiore di preferenza in Scienze sociali o pedagogiche;• Abilità nell'uso del computer. <p>TITOLI DI PREFERENZA</p> <ul style="list-style-type: none">• Laurea di preferenza: pedagogia, psicologia, sociologia, scienze dell'educazione o della formazione;• Diploma o iscrizione a scuole per assistenti sociali, educatore professionale, infermiere, e/o titoli equipollenti;• Eventuali esperienze presso enti di volontariato preferibilmente di assistenza.
--

15) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

<p>COMUNE DI NOCERA TERINESE FORNISCE SALA CONVEGNO, FORNISCE BANCA DATI PRESIDIO "COMPENSORIO DI NOCERA", AMPLIFICA E DIVULGA NOTIZIE D'INTERESSE NEL COMPENSORIO. FE.N.A.L.TUS FORNISCE BANCA DATI UTENTI, AMPLIFICA LE ATTIVITÀ CONNESSE AI DIRITTI DEI CITTADINI, DEI CONSUMATORI E DEL TRIBUNALE DEI MALATI</p>
--

16) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Computer, telefoni fax, sito internet, rete intranet, sala formazione, biblioteca URP lavagna luminosa e lucidi lavagna a fogli mobili.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE

17) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

<p>Impegno rilascio attestazione da parte dell'azienda sanitaria n° 6 sulle competenze di front office e back office, capacità relazionali e comunicative, di organizzazione e gestione lavoro, capacità di lavorare in equipe per collocazione al lavoro;</p> <p>Impegno rilascio attestazione da parte della FE.N.A.L.TUS sulle competenze di front office e back office, capacità relazionali e comunicative, di organizzazione e gestione lavoro, capacità di lavorare in equipe per collocazione al lavoro;</p> <p>Impegno rilascio attestazione da parte del Comune di Nocera Torinese (CZ) sulle competenze di front office e back office, capacità relazionali e comunicative, di organizzazione e gestione lavoro, capacità di lavorare in equipe per collocazione al lavoro;</p> <p>Impegno rilascio attestazione da parte della Radio Call servizi società di servizi di CUP sanitario e informazione valido come titolo preferenziale nella selezione di operatori da assumere nel Call Service per collocazione al lavoro.</p>

Formazione generale dei volontari

18) Sede di realizzazione:

Lamezia Terme, sala convegni AGROALIMENTARE di S.Pietro Lamentino.

19) Modalità di attuazione:

La Formazione generale sarà svolta nell'ampia sala convegni dell'agroalimentare (circa 1.000 posti). La struttura è attrezzata, pertanto è previsto l'intervento di personale esperto in videoconferenza. La formazione generale sarà svolta per tutti i volontari neo assunti in servizio, prescindendo dallo specifico progetto d'impiego previsto. La fase formativa si svolgerà subito dopo l'espletamento pratico dell'avvenuta assunzione in servizio (a decorrere dal 3° giorno dall'assunzione in servizio ed entro il 1° mese).

20) Contenuti della formazione:

Contenuti:

- decreto legislativo 5 aprile 2000 "Disciplina del Servizio civile Nazionale";
- legge 6 marzo 2001, n.64; legge 8 luglio 1998, n.230;
- Il discorso del Presidente della Repubblica Ciampi del 28 e 30 ottobre 2002,
- Intervento del dr. G.Bertolaso – già Direttore dell'UNSC – alla IV conferenza nazionale del volontariato di Arezzo del 11 – 13 ottobre 2002)
- Dallo Statuto di Carlo Alberto alla Costituzione repubblicana;
- la Costituzione: i principi fondamentali ;
- Ordinamento dello Stato Italiano;
- Uomo animale sociale: la società e lo Stato;
- consuetudini e Diritto; i diritti innati ed acquisiti?
- i doveri e la libertà come responsabilità morale;
- diritti e doveri dei cittadini; diritti politici; diritti sociali ed economici
- Il lavoro di gruppo
- i principi di erogazione dei servizi
- I principi e gli assiomi della comunicazione umana
- I processi della comunicazione interpersonale
- Elementi di Sociologia
- L'ascolto empatico ed accettazione incondizionata della persona
- 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

21) Durata:

Numero ore di formazione previste:
50 ore di formazione in fase iniziale
20 ore in itinere per approfondimento e consolidamento

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

22) Sede di realizzazione:

Lamezia Terme, sala convegni ASL n° 6 – URP via Scaramuzzino.

23) Modalità di attuazione:

La Formazione specifica sarà svolta nella sala convegni dell' ASL n° 6 – URP.
La formazione specifica si svolgerà subito dopo l'espletamento della formazione generale (a decorrere dal 2° giorno dalla conclusione della formazione generale entro i primi dieci giorni).

24) Contenuti della formazione:

- tecniche sull'orientamento e supporto degli utenti nella fruizione delle prestazioni;
- tecniche sull'accoglienza ed accompagnamento persone in stato di bisogno o soggetti deboli nei percorsi interni
- Nozioni sull'informazione dei diritti in sanità;
- Tecniche per raccogliere suggerimenti, encomi e reclami;
- Tecniche per aiuto nella compilazione della modulistica e supporto agli utenti nelle difficoltà di espletamento di pratiche e procedure amministrative;
- Nozioni e tecniche su interviste all'utenza e somministrare questionari;
- Nozioni su affiancamento di degenti e ausilio ai ricoverati soli;
- Tecniche distribuzione di depliant opuscoli e modulistica di informazione;
- Tecniche affissione locandine in vari sedi;
- Tecniche tenuta dei registri e compilazione schede di registrazione lavoro giornaliero;
- Tecniche contatti con l'ufficio centrale e con le UU.OO. per reperimento informazioni utili all'utenza non direttamente disponibili
- Tecniche sulla predisposizione o aggiornamento fogli di informazione , modelli ecc..
- Tecniche contatti telefonici e diretti di rilevazione variazioni informazioni con UU.OO.
- Tecniche aggiornamento e gestione banche dati e sito ;
- Tecniche invio al front office di depliant, locandine, avvisi, opuscoli, modulistica e schede di lavoro.
- Tecniche trattamento reclami utenti con indirizzo del responsabile URP ;
- Tecniche trasmissioni fax;
- Tecniche consegna locandine ed affissione in ambulatori aziendali e territoriali;
- Tecniche registrazione delle prestazioni;
- Tecniche elaborazione verbali riunioni;
- Tecniche elaborazione relazioni di lavoro e dati e diffusione dei risultati
- Tecniche interviste dirette e telefoniche sul grado di soddisfazione dell'utenza relativamente alle prestazioni erogate ;
- Tecniche interviste agli operatori sulla comunicazione interna ed esterna ;
- Tecniche focus group con utenti ed operatori ;
- Tecniche contatti telefonici con i medici di base ;
- Tecniche incontri e contatti con associazioni ;
- Tecniche elaborazione statistica e grafica delle indagini , diffusione dei risultati con vari mezzi ;
- Tecniche educazione/informazione, mezzo telefono , dell'utenza sui diritti e doveri del cittadino in relazione alla sanità , informazioni sull'urp ed i compiti di tutela ;

- Tecniche preparazione e sviluppo incontri e conferenze

25) *Durata:*

10 GIORNI

Roma, 12 maggio 2004

IL PRESIDENTE
Carmelo CORTELLARO