



LEUCOTEIA PARTINICO

ENTE

Ente proponente il progetto:

**Azienda Unità Sanitaria Locale n. 6 della Provincia di Palermo
(di seguito AUSL 6)**

¹ Partito dall'isola di Calipso, Ulisse era ormai in vista dei monti della Scheria, quando Posidone, irato con lui per il trattamento riservato a Polifemo, sconvolse il mare intorno a lui. Ulisse già si considerava perduto, quando dai flutti emerse una ninfa marina, Leucotea (la bianca Ino), che diede al naufrago un velo, dicendogli di avvolgerlo intorno ai fianchi, e di nuotare fino a giungere a riva. Una volta giunto sulla spiaggia, avrebbe dovuto restituirglielo, gettandolo di nuovo in mare.

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

Descrizione del contesto territoriale

L'Azienda USL n. 6 della Provincia di Palermo è un'organizzazione che mira al soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative di salute dei cittadini, garantendo l'erogazione di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione il più possibile efficaci e tempestive.

In essa lavorano 6015 dipendenti.

La popolazione totale assistita è di 1.293.470 abitanti.

Le strutture operative comprendono i Presidi Ospedalieri, i Distretti Sanitari di base, i Dipartimenti (*diagramma 1*).

I Presidi Ospedalieri sono 8, di cui 3 hanno sede a Palermo e 5 nella Provincia. Forniscono "assistenza per tutte le patologie che richiedano prestazioni diagnostico-terapeutiche non erogabili con altrettanta efficacia ed efficienza a livello territoriale".

I 12 Dipartimenti svolgono funzioni di coordinamento e programmazione negli ambiti cui sono istituzionalmente preposti (amministrativi o sanitari).

I 14 Distretti Sanitari in cui è suddiviso il territorio di competenza dell'Ausl 6 - 5 con sede a Palermo e 9 in Provincia - assicurano l'erogazione di servizi sanitari, secondo criteri di equità, appropriatezza e accessibilità. Nei Distretti sono attivi Poliambulatori, Consultori Familiari, Servizi per le Dipendenze Patologiche (Ser.T), Ambulatori di Medicina Legale e Fiscale, Servizi di Neuropsichiatria Infantile, Servizi per l'Assistenza sanitaria di base, Unità Operative di Psicologia.

Nell'ambito del territorio di loro pertinenza operano 9 moduli dipartimentali di Salute Mentale e Servizi di Igiene e Sanità pubblica e di Sanità pubblica Veterinaria.

L'Azienda ha competenza su un vasto territorio, la cui superficie si estende per 5.016 Km²: oltre alla città di Palermo, 82 comuni della Provincia (tra cui Ustica) e le isole di Lampedusa e Linosa, della provincia di Agrigento (*diagramma 2*).

La provincia di Palermo conta 1.241.920 abitanti.

E' una delle mete favorite per il turismo in Sicilia.

Il suo territorio – che si sviluppa su di una superficie di 4.992,25 chilometri quadrati - comprende realtà variegata, centri urbani ad alta densità demografica, centri marittimi di grande rilevanza turistica, piccole comunità montane, aree industriali

La rete autostradale collega Palermo alle altre province siciliane. La viabilità interna è assicurata attraverso strade, il cui percorso è talvolta impervio e tortuoso.

Servizi di autolinee pubbliche e private interprovinciali consentono gli spostamenti a chi non ha mezzi propri, anche tra paesi che non sono serviti dal sistema ferroviario.

diagramma 1

AZIENDA USL 6 PALERMO

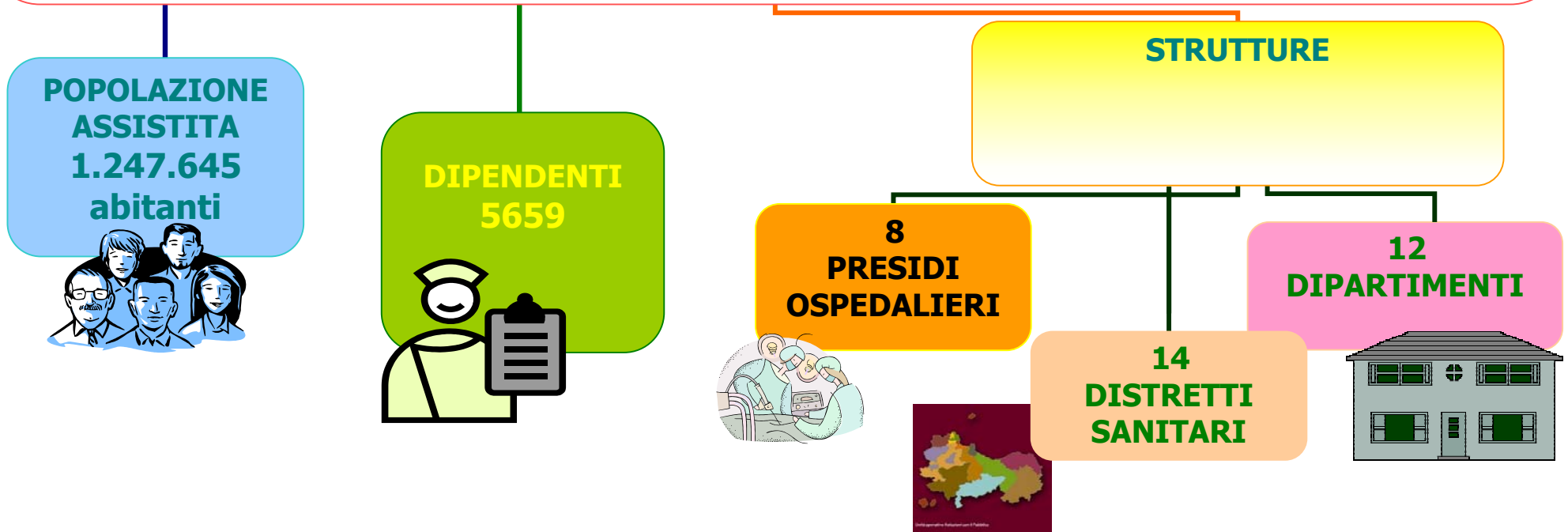
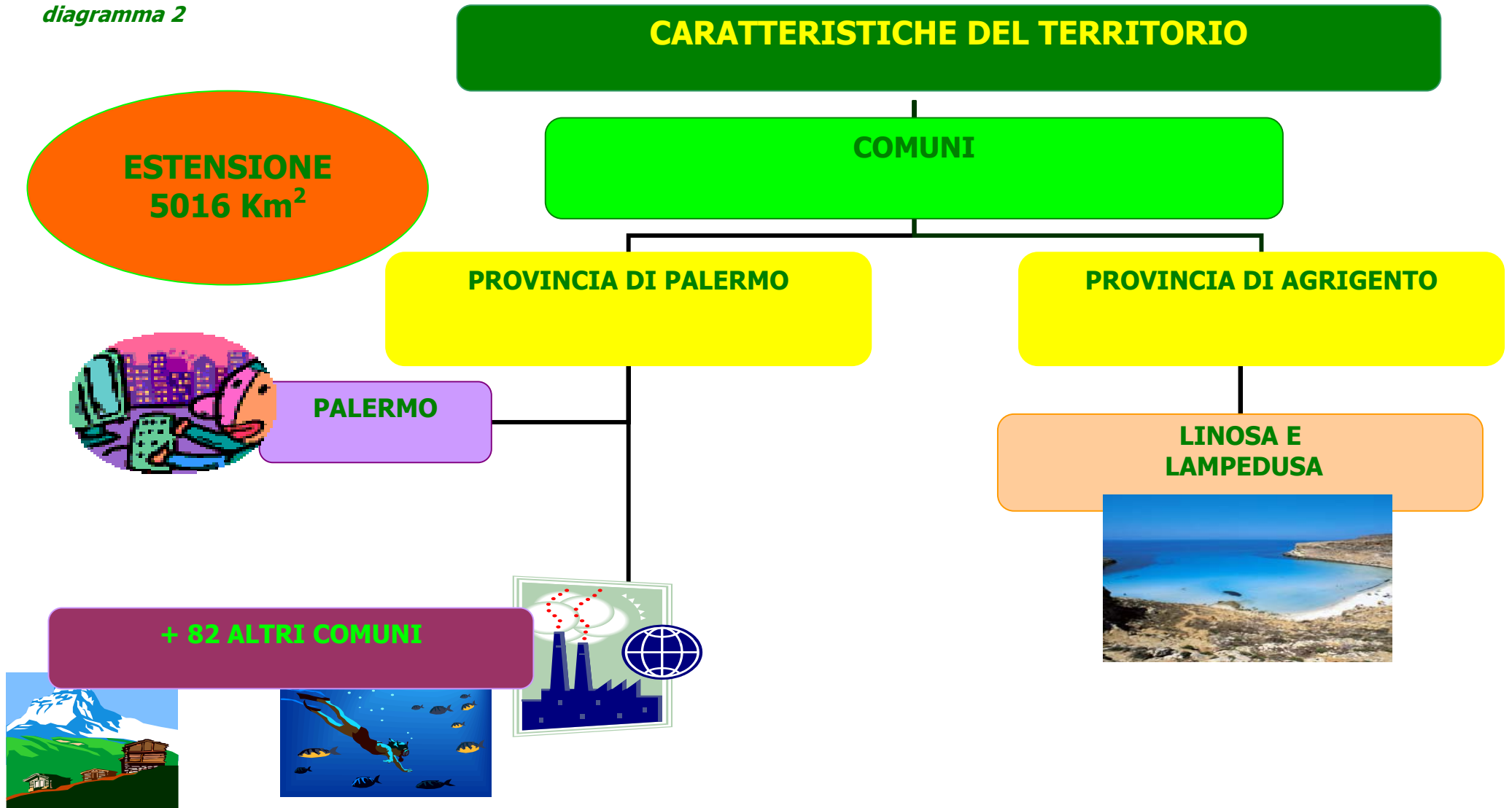


diagramma 2



Sedi di Attuazione

Corleone



Raggiungibile attraverso un “percorso arzigogolato” tra Palermo e Agrigento, **Corleone** è inserito in un contesto ambientale di straordinario interesse paesaggistico. Conta circa 11000 abitanti, che, animati dalla voglia di “riscatto”, hanno impresso alla loro città un volto nuovo, in continua evoluzione.

Partinico



A 29 Km da Palermo, **Partinico**, con i suoi 31003 abitanti, è una cittadina che vanta ricche tradizioni storiche e culturali. L’agricoltura – la viticoltura in particolare - e il commercio sono le attività trainanti dell’economia locale.



Carini

In un lembo di Sicilia sospeso tra mare e cielo **Carini** custodisce la sua ultramillenaria storia. Distante 26 Km da Palermo, conta 24240 abitanti

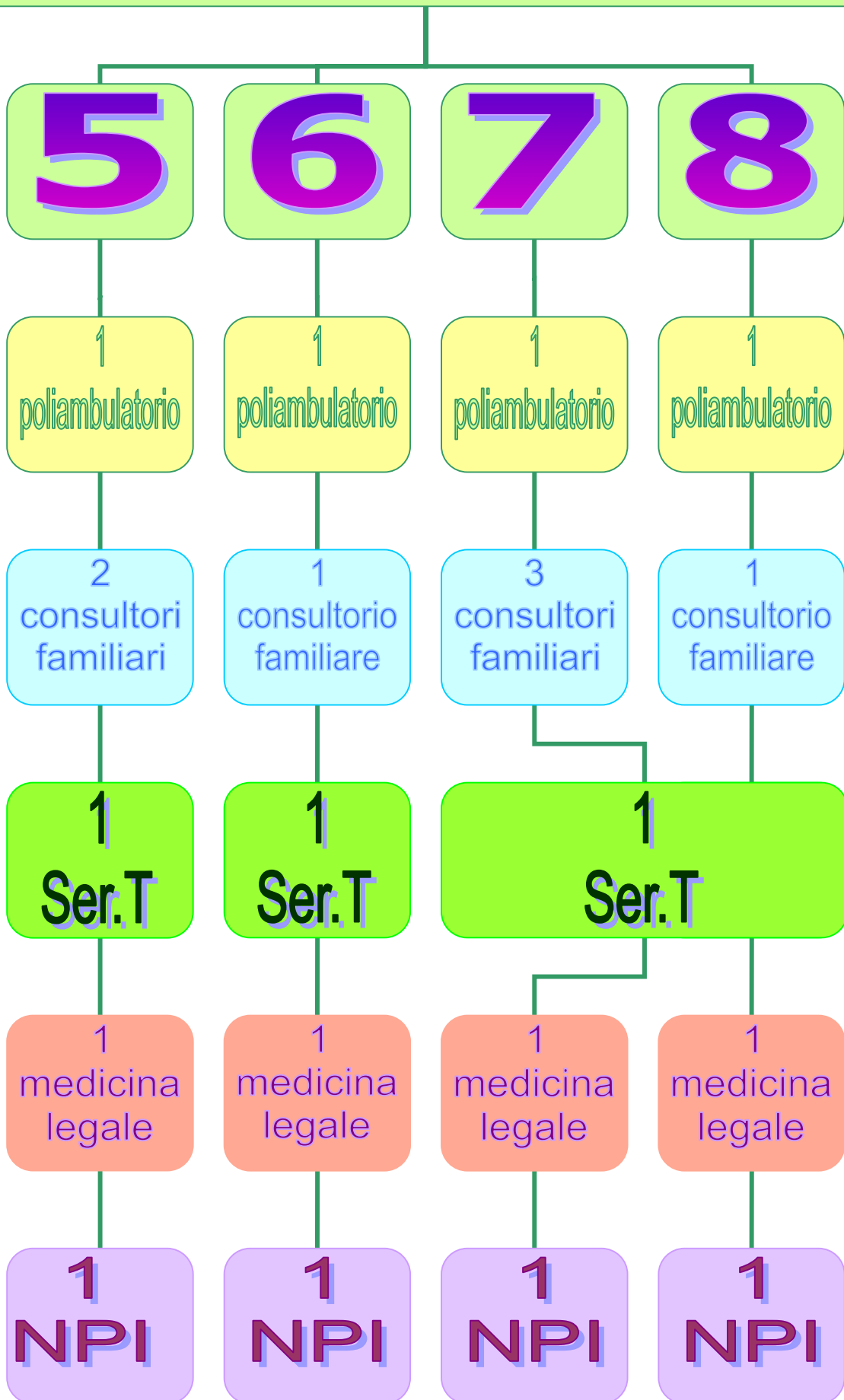
Lercara Friddi è un comune di 7.386 abitanti . In passato è stato un importante centro minerario, l'unico in Provincia di Palermo per l'estrazione e la lavorazione dello [zolfo](#).

Vanta un prezioso patrimonio culturale, artistico ed umano. L'insediamento arcaico di Colle Madore; le chiese e gli antichi palazzi, testimoni del passaggio di una borghesia colta e ricca.

Lercara Friddi



DISTRETTI SANITARI



Descrizione del contesto settoriale

Il *diagramma 3* offre una sintesi dei Servizi Territoriali presenti nei Distretti Sanitari di base, che in totale nel 2005 hanno erogato **375500 prestazioni** (nei Poliambulatori, nei Consultori Familiari, nei Servizi per le Tossicodipendenze, nelle UU.OO di Medicina Legale e Fiscale e in quelle di Neuropsichiatria Infantile)

tabella 1

PRESTAZIONI

DISTRETTI SANITARI

POLIAMBULATORI

CONSULTORI

FAMILIARI

Ser.T

MEDICINA LEGALE E FISCALE

N.P.I.

TOTALE

5

CORLEONE

6.468

14.643

746

3.416

2.976

28.249

6

LERCARA FRIDDI

157.141

4.563

2.692

4.954

3.809

173.159

7

PARTINICO

14.097

12.376

16.489

9.211

6.851

59.024

8

CARINI

89.870
14.293

7.503
3.402
115.068

267.576
45.875
19.927
25.084
17.038
375.500

Criticità rilevate

Un'indagine condotta nelle strutture sanitarie dell'Azienda USL 6 ha evidenziato che il disorientamento nell'accesso ai servizi territoriali – come agli Ospedali - è esperienza comune. facile non sapere dove recarsi per fare un esame, a chi rivolgersi per un documento. Soprattutto se si è anziani, disabili, stranieri. Arrivati a destinazione, il disorientamento diventa smarrimento psicologico, all'interno di un'organizzazione che dialoga con la malattia più che con il malato.

Un'analisi della situazione condotta tramite *focus group* ha concluso che il disagio è ascrivibile al concorso di varie cause.

- **Tipologia architettonica “dispersiva”**

- indicatore di criticità: mappa topografica***

I Distretti offrono molteplici servizi che difficilmente mantengono tra loro la prossimità geografica: in alcuni grandi aree (come quella dell'ex-Ospedale Pisani) si concentrano parecchie Unità Operative, ma l'approfondimento topografico rimanda ad una grande dispersione delle strutture nel territorio. Spesso poi, per carenza di soluzioni logistiche adeguate, subiscono frequenti traslochi che disorientano ulteriormente l'utenza

- **Segnaletica poco chiara**

- indicatore di criticità: piani per la disposizione della segnaletica***

Per effetto della dispersione già lamentata, la segnaletica esistente non può assolvere efficacemente allo scopo di orientare l'utenza.

- **Assenza di sportelli dedicati all'accoglienza/informazione**

Laddove sono operanti – negli orari di apertura al pubblico e compatibilmente con le possibilità di accoglienza delle molteplici richieste dell'utenza da parte del personale addetto – gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico forniscono informazioni, promuovono l'orientamento agli utenti, ne ricevono osservazioni, suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami.....

3 Punti URP sono attivi in tre Poliambulatori cittadini


Negli altri Servizi mancano.

- **Assenza di personale dipendente dedicato**

Nessun Distretto dell'Azienda può mettere a disposizione dell'utenza personale dedicato in via esclusiva all'accoglienza e all'accompagnamento di quanti hanno difficoltà di orientamento ma non necessitano di assistenza specifica da parte del personale sanitario. Personale che possa dare una mano per la semplificazione delle pratiche burocratiche o la risoluzione di piccoli problemi concreti inerenti i servizi erogati

- **Criticità nel sistema di prenotazione**

I poliambulatori distrettuali gestiscono il sistema delle prenotazioni e investono l'utenza dell'onere



dell'autogoverno dei turni in sala d'attesa. Ciò, ovviamente, produce disfunzionalità e disagi: le liste d'attesa spesso di allungano fino a rimandare le prestazioni di mesi e l'utenza si raduna nelle *waiting areas*, "rassegnata" ad estenuanti anticamere e, nei casi più critici, a contendere il diritto al rispetto del proprio turno.

indicatori di criticità:

Liste d'attesa (valore attuale massimo registrato 60 giorni)

Tempi di attesa per effettuare una visita (permanenza in sala d'aspetto prima di accedere a visita)
(valore attuale massimo registrato 3 ore)

- **Imperfetta integrazione Ospedale-Territorio**

indicatore di criticità: assenza di "percorsi assistenziali" ospedale-territorio formalizzati.

Dopo il ricovero ospedaliero i pazienti dimessi possono trovare grandi difficoltà per usufruire delle prestazioni socio-sanitarie al ritorno al proprio domicilio.

- **Procedure burocratiche poco trasparenti**

Indicatore di criticità: **modulistica in uso**

L'utente che ha necessità di recarsi presso le Unità Operative del Distretto che rilasciano certificazioni, rimborsi, presidi (Anagrafe Assistiti, Ufficio Esteri, Ausili e Presidi, Medicina Legale e Fiscale) si scontra con procedure burocratiche spesso poco chiare e si ritrova ad affrontare la compilazione "ostica" di modulistica specifica.

I Volontari spesso riferiscono costernati di utenti impossibilitati a completare una pratica o ad accedere ad un diritto riconosciuto per la mancanza di un timbro o di un documento, per recuperare il quale si è costretti a rimandare l'esito o a sottoporsi a peregrinazioni per la città.

- **Nel processo della cura non viene attribuito il giusto valore alla relazione umana**

I progressi compiuti dalla medicina, a livello diagnostico e terapeutico, negli ultimi decenni, non sono stati accompagnati dallo sviluppo parallelo di un atteggiamento "etico", orientato e attento alla persona malata, con le sue idee, la sua storia, le sue paure, i suoi vissuti e anche i suoi diritti. L'esigenza di umanizzare i percorsi assistenziali è sicuramente avvertita dagli operatori sanitari. Nonostante tale pressione interiore, tuttavia, non sempre, si riesce a dare ascolto ai bisogni dei malati o dei loro familiari, non come essi vorrebbero.

L'utente disorientato si muove a caso. Perde il suo tempo e ne fa perdere.

*L'utente che non viene ascoltato nei suoi bisogni, a cui viene negato il diritto alla chiarezza, che viene "sballottato" da un Ufficio all'altro, si sente umiliato, ridotto ad un nome su una cartella o un documento sanitario. Se il disagio oltrepassa la sua personale soglia di tolleranza della frustrazione, l'utente trascurato può irritarsi e diventare brusco e scortese reiterando le richieste d'aiuto. Il personale coinvolto, suo malgrado, può fungere da capro espiatorio dell'insoddisfazione espressa, con conseguente **dispendio della risorsa tempo e di quella umana (dell'operatore e del cittadino)***

Modificare alcune delle fonti di criticità rilevate richiederebbe la messa in cantiere di interventi di tipo strutturale. Ciò, ovviamente, travalica la portata innovativa di un progetto di Servizio Civile, che non ha, neanche, il potere di incidere sull'organizzazione interna del lavoro e sull'attribuzione delle mansioni al personale. Sfugge altresì alle possibilità del progetto promuovere iniziative di formazione del personale dipendente per la modifica di atteggiamenti e comportamenti.

Con le limitazioni dichiarate, la presenza dei Volontari in Servizio Civile nei Distretti. dell'AUSL 6 può contribuire ad innescare un **circolo virtuoso verso l'umanizzazione dei percorsi assistenziali e la razionalizzazione della risorsa "tempo" e di quella umana: contribuendo al miglioramento del sistema dell'accoglienza, negli aspetti legati alla informazione, alla facilitazione dei percorsi e dell'accesso alle prestazioni e ai servizi, alla riduzione delle liste e dei tempi d'attesa, alla personalizzazione dell'assistenza**

Relazione tra la Domanda e l'Offerta

tabella 2

	DISTRETTI
	n. Accessi al giorno
5 CORLEONE	<i>94</i>
6 LERCARA FRIDDI	<i>577</i>
7 PARTINICO	<i>197</i>
8 CARINI	<i>384</i>
TOTALE	1252

La *tabella 2* di fianco, riporta il n. di Accessi giornalieri per ciascun Distretto. Una quantità di persone che ogni giorno varca la soglia di un ambulatorio, di un consultorio o di un servizio per chiedere una prestazione. **Potenzialmente** è una quantità di persone che possono avere bisogno di aiuto, di informazioni, di essere accompagnate, ascoltate. A fronte di una domanda di tale dimensione, l'accoglienza/assistenza nel senso in cui è stata in questa sede operazionalmente definita è stata fino ad oggi offerta solo dai Volontari in Servizio Civile.

Obiettivi del progetto:

PREMESSA

L'obiettivo prioritario del nostro impegno nella realizzazione del progetto è quello di aiutare i giovani a leggere l'esperienza del servizio civile, che è e rimane di carattere personale, nel contesto sociale/comunitario che "incontrano e vivono" durante il servizio stesso:

il contesto organizzativo dell'AUSL 6 in cui svolgeranno il servizio

il contesto del gruppo dei giovani che svolgono il servizio civile;

il contesto della/e realtà sociali di provenienza;

il contesto familiare affettivo/relazionale.

I predetti ambiti diventano luoghi in cui "ricade" l'esperienza del Servizio che i giovani vivranno nel corso dell'anno.

La descrizione sintetica del contesto territoriale e settoriale, in particolare, rende l'idea della complessità – esprimibile in riferimento alle competenze tecnico-professionali, alle risorse umane e strumentali, all'assetto logistico ed organizzativo – dell'offerta di servizi da parte dell'Ausl 6 in risposta alla domanda di salute proveniente dal Territorio.

Come è esperienza largamente condivisa, il ricorso alle cure può condizionare negativamente la persona e spesso le strutture sanitarie si configurano come ambienti poco familiari, fonte di stress e di disorientamento.

E' quindi importante che l'ambiente sia il più possibile accogliente, limitando al massimo i vissuti di estraneità, isolamento, freddezza e depersonalizzazione, rispondente alle esigenze dell'utente che oltre che di prestazioni diagnostiche, terapeutiche o riabilitative, esprime il bisogno di essere ascoltato e accolto, di potersi orientare agevolmente nei percorsi, di conoscere le procedure all'interno dei servizi, di essere informato.

La certezza dei percorsi e delle procedure favorisce la riduzione del tempo d'attesa per accedere ad una prestazione, altrimenti incrementato dalla duplicazione delle richieste di informazioni/aiuto e dall'improprio avventurarsi per stanze, corridoi, servizi.

Per tale finalità, l'Azienda ha interpretato come preziosa risorsa aggiuntiva, l'opportunità di continuare ad avvalersi del supporto di Volontari, deputati all'accoglienza, per il raggiungimento di finalità di miglioramento dei servizi e di umanizzazione dei percorsi assistenziali.

La pratica fin qui maturata in ambito di Servizio Civile – con i Progetti "Estia" (2004-2005) ed "Omphalos" (2005-2006) ormai conclusi – ha polarizzato la riflessione più che sui luoghi della cura, sulla condizione umana delle persone che in tali luoghi sostano o transitano

Escludendo che i *Volontari coinvolti nelle Azioni d'Accoglienza/Assistenza presso l'AUSL 6 siano semplici esecutori di "mansioni subalterne"*, essi si collocano all'interno dell'organizzazione dei servizi erogati dalla nostra realtà come *"osservatori privilegiati" in grado di promuovere il cambiamento*. Interfaccia ideale e privilegiata tra cittadini e sistema del *welfare*, essi attualizzano e contestualizzano il concetto di *"Difesa della Patria"* attraverso la promozione dei diritti di cittadinanza a sostegno di realtà a rischio di emergenza sociale, culturale, sanitaria.

Il giovane *"serviziocivilista"* assume il prioritario ruolo di **"figura che si prende cura di chi si prende cura"**.

Per essere più precisi e rendere più comprensibile il nostro modo di intendere il servizio civile nazionale riteniamo che, in un momento particolarmente delicato per lo stato sociale (e non solo) del nostro Bel Paese, ove le risorse destinate al soddisfacimento dei bisogni primari sono sempre più limitati mentre è in costante aumento il numero delle nuove povertà e dei nuovi "bisogni" assistenziali, culturali, ambientali ecc. , (basti pensare al dilatarsi dell'età anziana, alla gestione di diversi tipi di disabilità, all'aumento delle patologie degenerative, al verificarsi di catastrofi naturali con ritmi sempre più frequenti e sempre più complessi), diventa indispensabile che nuove figure (rappresentate nello specifico dai giovani del servizio civile) in **affiancamento sinergico, coordinato**

ed integrato alle figure istituzionalmente e professionalmente preposte all'assolvimento dei compiti assistenziali "possano sostenerli e quindi prendersi cura di loro" al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza.

*Questo gratifica il loro ben operare anche dell'approvazione da parte dei Responsabili delle Sedi di assegnazione e ci conforta sul destino della nostra mission: **consentire ai giovani che scelgono il Servizio Civile l'opportunità di fare esperienze utili per la personale crescita umana, sociale e culturale.***

A tal fine, l'azione pedagogica posta in essere dalla nostra realtà nei riguardi dei giovani impiegati per l'attuazione del progetto ha l'obiettivo di facilitare il rapporto di collaborazione tra i giovani e gli operatori presenti in pianta organica, con particolare riferimento agli **Operatori Locali di Progetto**. Il nostro impegno formativo ed organizzativo nella realizzazione del progetto sarà mirato affinché l'esperienza del servizio civile sia concepita come **rapporto di ascolto e di confronto reciproco tra saperi ed esperienze diverse**, di condivisione, di responsabilità, di strumento di "empowering" in cui l'Operatore Locale di Progetto più che un esperto di settore sia per i giovani un "maieuta, accompagnatore di processi di cambiamento".

La scelta delle attività d'impiego di seguito specificamente descritte è coerente con alcuni degli **obiettivi indicati come prioritari dall'Assessorato alla Sanità della Regione Siciliana**, *l'organizzazione del sistema di accoglienza in front-office e l'attenzione alle problematiche dell'utenza infantile*

Altra importante considerazione è che la realizzazione delle diverse azioni formative ed organizzative previste dal progetto non può prescindere dal coinvolgimento di "Attori" presenti nel territorio che, assumendo il ruolo di **copromotori del progetto**, sono chiamati a "prenderli carico" della realizzazione di specifiche azioni opportunamente evidenziate in progetto e riferite alle specifiche caratteristiche statutarie e professionali. Esemplicamente, sarebbe risultato inefficace ed incoerente promuovere iniziative di sensibilizzazione ai valori di Pace, di Giustizia, di Legalità e di Nonviolenza senza il coinvolgimento nella realizzazione del presente progetto del **Centro per lo Sviluppo Creativo "Danilo Dolci"** che, in virtù della diretta esperienza del suo fondatore (Amico figlio di Danilo Dolci), garantirà il sicuro apporto valoriale per la promozione di iniziative di **"Legalità organizzata"** che vedrà i giovani in servizio civile i primi destinatari.

La scelta degli obiettivi (generali e specifici) riflette l'intento pedagogico e quello istituzionale: da un lato la crescita valoriale, dall'altro il miglioramento della qualità dell'assistenza

Obiettivi generali:

- a) **Promozione della Pace e della Nonviolenza**, patrimonio valoriale ereditato dall'obiezione di coscienza all'uso delle armi;
- b) **Attualizzazione del concetto di " Difesa della Patria"** attraverso le attività d'impiego dei giovani "serviziocivili" prioritariamente orientate alla promozione dei diritti di cittadinanza
- c) **Promozione della cultura dell'integrazione** tra religioni, culture, usi e tradizioni di cittadini appartenenti ad etnie diverse residenti nel territorio dell'AUSL 6
- d) **Promozione di processi ed iniziative di " legalità organizzata "** che vedano i giovani in servizio civile " testimonial " del rispetto e dell'applicazione delle norme di regolamentazione del servizio civile nazionale della L. 64/01;
- e) **Promozione di una cultura della cittadinanza** che veda i Volontari che fanno servizio civile come soggetti capaci di influenzare il contesto d'appartenenza per renderlo più idoneo e competente nell' assumere comportamenti fondati sui principi della nostra costituzione repubblicana;
- f) **Costruzione di una cultura del servizio e della partecipazione attiva** attraverso la **Costituzione di minoranze attive**, rappresentate dall' Azienda che promuove il Progetto, dagli Enti copromotori e dai giovani Volontari, capaci di realizzare e diffondere efficacemente la cultura del servizio e della partecipazione, attraverso la costruzione di processi di influenza che consentano ai vari attori sociali componenti il contesto territoriale di confrontarsi con i contenuti e i valori espressi dal progetto;
- g) **Formalizzazione e definizione delle procedure** dell'esperienza acquisita dal Progetto per consentirne l'estensione ad altri analoghi contesti regionali e nazionali;
- h) **Promozione del servizio civile nazionale**
- i) **Contributo alla crescita personale e professionale** dei Volontari e degli Operatori

OBIETTIVI SPECIFICI:

Ottimizzazione organizzativa delle attività rivolte alla sensibilizzazione ed all'educazione ai diritti e doveri di cittadinanza;

Supporto logistico ed organizzativo all'organizzazione di specifici incontri di confronto ed approfondimento su tematiche legate al godimento dei diritti reali di cittadinanza afferenti l'ambito progettuale rivolte a scolaresche ed a cittadini in genere presso le scuole e altri luoghi di pubblica aggregazione;

Ottimizzazione del collegamento in rete tra la nostra Realtà, gli Enti co-promotori e le Amministrazioni Locali delle singole sedi di attuazione progetto attraverso l'interscambio di notizie ed informazioni utile ad una uniforme organizzazione delle diverse attività divulgative ed esperienziali;

Obiettivo generale (di Progetto):

Umanizzazione dei percorsi di accoglienza al cittadino-utente che afferisce alle Strutture Territoriali dell'Azienda.

Obiettivi specifici:

Realizzazione (entro il II mese di Progetto) di una Mappa aggiornata all'anno in corso sui Servizi (con indicazione del Personale, degli Ambulatori attivi, degli orari di apertura al pubblico)

Realizzazione (entro il II mese di Progetto) di una Mappa aggiornata all'anno in corso sulle procedure e la relativa modulistica

Attivazione (entro il III mese di Progetto) di 1 punto di accoglienza in almeno il 60 % degli Ambulatori/Servizi accreditati come sedi di Progetto

Abbattimento del 5% delle Liste d'attesa (al termine del Progetto)

Riduzione dei tempi d'attesa per effettuare una visita ambulatoriale a 1 ora massimo (al termine del Progetto)

Gradimento dell'accoglienza ricevuta da parte di almeno l'80% dell'utenza ambulatoriale

Attivazione (entro il III mese di Progetto) di 1 punto di accoglienza in almeno il 60 % dei Centri Vaccinazione accreditati come sedi di Progetto

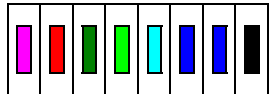
Gradimento dell'assistenza ricevuta da parte di almeno l'80% dell'utenza che afferisce

Attivazione (entro il III mese di Progetto) di almeno 1 gazebo attrezzato come punto di accoglienza nelle Grandi Aree.

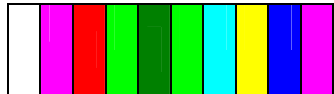
Gradimento dell'accoglienza ricevuta da parte di almeno l'80% dell'utenza

MESI DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO												
AZIONI	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
report	■			■			■			■		■

1 GIORNO



1 SETTIMANA



INCONTRO DI FORMAZIONE ■

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

Il presente Progetto, prevede l'impiego dei Volontari in compiti di informazione/accoglienza in alcune strutture territoriali dell'Azienda.

In particolare:

- l'esigenza dell'utenza di ricevere informazioni e accoglienza emerge in modo rilevante presso alcune strutture individuate (già accreditate come sedi per il Servizio Civile) quali i **Poliambulatori**. L'attività presso i Poliambulatori assurge quindi ad attività preminente per i Volontari, secondo turnazioni che assicurino la presenza per la gestione delle prenotazioni e dei turni di attesa delle visite, in aggiunta ai compiti di erogazione delle informazioni, di distribuzione della modulistica, di facilitazione all'accesso alle prestazioni. Lo sforzo della programmazione sarà indirizzato alla ricerca di soluzioni adatte all'abbattimento delle file per il pagamento dei ticket, che comunque non comportino l'attribuzione ai Volontari di mansioni di cassa.

- All'interno dei Distretti altri Servizi sono stati accreditati come sedi per lo svolgimento del Servizio Civile in ambito aziendale: Unità Operative preposte alla Medicina Legale e Fiscale, al rilascio di ausili e presidi, alla cura delle pratiche di anagrafe assistiti ed esenzione ticket, alla Neuropsichiatria infantile....

In tali servizi i Volontari hanno offerto un valido apporto nell'orientare i flussi di pubblico, soprattutto nei momenti di maggiore intensità.

In sintesi, tutti i Volontari impegnati nelle sedi distrettuali accreditate:

forniranno informazioni di I livello circa

l'ubicazione dei Servizi e le modalità di erogazione delle prestazioni;

le procedure per il rilascio di certificazioni e il disbrigo di pratiche per l'assistenza sanitaria di base;

distribuiranno modulistica e materiale informativo

somministreranno questionari per la rilevazione dell'livello di gradimento dell'utenza

faciliteranno l'accesso alle prestazioni,

orientando l'utenza nei percorsi interni

accompagnando gli utenti impediti nella deambulazione

supportando il personale dipendente dell'Ausl 6 nella gestione delle prenotazioni e dei turni di attesa delle visite

aiutando nella compilazione della modulistica

Allo scopo di garantire loro il diritto/dovere di offrire prestazioni competenti, in fase di avvio del Progetto, i Volontari saranno preliminarmente impegnati nell'aggiornamento delle informazioni da fornire all'utenza, attraverso:

la rilevazione e mappatura dei Servizi attivi/delle prestazioni erogate/degli operatori/delle modalità di erogazione e di accesso/dell'ubicazione e dei recapiti telefonici.

la rilevazione della modulistica in uso per la costituzione di un repertorio aggiornato

la compilazione di adeguato materiale divulgativo che riporti – a beneficio dell'utente – le procedure burocratiche in uso in ciascuna Unità Operativa

Il Progetto prevede altresì la promozione – in via sperimentale solo per alcuni distretti – di alcune iniziative:

1) Attività di intrattenimento creativo per bambini che aspettano i genitori che partecipano a Gruppo sostegno Genitorialità

Per realizzare percorsi di gruppo di sostegno alla genitorialità si è avuto modo di verificare la necessità di intrattenere i bambini che le mamme sono costrette a portare con sé poiché non dispongono di alcun appoggio familiare. Un ulteriore livello di difficoltà può essere rappresentato dalla necessità di rendere il periodo di attesa dei bambini, un segmento di tempo da gestire in assenza di qualsiasi supporto logistico e ludico.

L'esperienza suggerisce che uno spazio possibilmente attrezzato, sulla formula di laboratorio creativo e ludico, può risultare iniziativa opportuna per il miglioramento della qualità del servizio reso a questo tipo di utenza.

D'altro canto è noto come tale supporto fa già parte delle più apprezzate strutture sanitarie a livello nazionale e europeo, non solo per i risvolti di umanizzazione, ma anche per i contributi relativi ai risvolti educativi che ne possono discendere.

Obiettivo della proposta è dunque quello di *miglioramento delle condizioni di attesa dei piccoli, che accompagnano le mamme in uno spazio opportunamente predisposto per l'accoglienza ludica e l'intrattenimento creativo.*

Occorrente per attrezzare lo spazio

- 2 piccoli tavoli con otto sedioline
- scaffale o armadio per riporre giochi e materiali di intrattenimento
- materiali per attività grafico pittoriche (risme di carta bianca, matite, gomme, temperini, colla, forbicine, scotch, pennarelli, matite colorate, acquarelli, pennelli, carta per collage)
- giochi didattici e non (puzzle, memory, bamboline, macchinine,

I conduttori del gruppo saranno i Volontari del Servizio Civile che dopo una formazione specifica adeguata potranno gestire proporre attività di intrattenimento con i bambini

Alla fine di ogni visita ai genitori dei bambini sarà proposta una scheda di valutazione di gradimento del servizio di intrattenimento reso.

Luoghi di realizzazione sono le sedi già accreditate del Consultorio Familiare di Porticello, Distretto 4 Bagheria e del Consultorio Familiare di Corleone dove da alcuni anni si effettuano i percorsi di benessere madre bambino e i percorsi di sostegno alla genitorialità.

2) Progetto di istituzione di sportelli informativi per disabili

Premessa

"L'handicap è la condizione di svantaggio conseguente a una menomazione o a una disabilità che in un certo soggetto limita o impedisce l'adempimento del ruolo normale per tale soggetto. L'handicap è la conseguenza di un deficit e non il deficit stesso." (definizione OMS – Organizzazione Mondiale della Sanità). L'handicap riflette le conseguenze culturali, sociali, economiche e ambientali che per l'individuo derivano dalla presenza della disabilità. L'handicap può riguardare l'orientamento, l'indipendenza fisica e la mobilità; l'integrazione sociale, scolastica e lavorativa; l'autosufficienza economica.

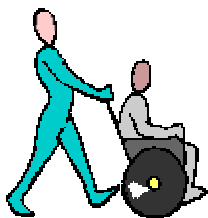
I disabili in Italia sono 2.677.000, pari al 4,9% della popolazione di 6 anni o più; va aggiunto che 2.362.000 famiglie convivono con una persona handicappata (dati ISTAT, 1994). Gli handicappati gravi e gravissimi (= non autosufficienti) sono circa 900.000. 750.000 sono i disabili adulti gravi a carico delle famiglie.

Dai dati di CENSIS e ISTAT, risulta che le persone con invalidità motoria sono oltre 900.000, i sordi sono 590.000, i sordomuti sono 45.000, i non vedenti sono 370.000 e le persone con disabilità intellettiva sono 309.000. I malati di epilessia – malattia che si può sommare ad altre forme di disabilità - sono 500.000. I malati di Alzheimer sono 500.000, di cui circa l'1,5% ha meno di 60 anni, il 5% ha tra i 60 e i 69 anni e i restanti hanno 70 anni o più.

I disabili con 65 anni o più sono oltre 1.800.000, cioè rappresentano circa il 67% dell'insieme delle persone disabili. Sotto i 60 anni è disabile una persona su 65, mentre dai 60 anni in su lo è una persona su 6.

I disabili nella scuola sono 106.000, pari all'1,32% della popolazione scolastica. Tra essi, l'11% sono con invalidità motoria, il 5% sono sordi, il 2% sono non vedenti e l'82% sono insufficienti intellettivi.

Gli invalidi che lavorano (iscritti al collocamento obbligatorio; dato del 1993) sono 158.000; sono il 39% degli invalidi civili e il 16,1% degli occupati.



I Distretti Sanitari individuati, sedi di attuazione del progetto, contano complessivamente una popolazione di 200.000, **si stimano quindi n. 10.000 portatori di handicap** (5% della popolazione).

In questo caso, i volontari del servizio civile svolgeranno le seguenti attività:

- supportare i disabili e le loro famiglie in attività legate alla fruizione dei servizi sanitari, fornendo informazioni anche telefonicamente.
- accogliere ed accompagnare i disabili all'arrivo nella struttura sanitaria (telefonicamente l'utente potrà sarà comunicare la data e l'orario in cui si recherà nella struttura trovando un volontario pronto ad attenderlo per accompagnarlo)
- acquisire, sensibilizzare e diffondere informazioni in riferimento alla mobilità, accessibilità, integrazione, e socializzazione soprattutto nell'area territoriale di riferimento;
- informare e sensibilizzare la popolazione sulla principali cause di disabilità e sulle possibili misure preventive;
- informare sulle innovazioni tecnologiche per la riduzione dello handicap, tramite la distribuzione di materiale informativo.

Le attività saranno realizzate nel Distretto Sanitario di Carini con le Unità Operative di Educazione alla Salute e serviranno a sperimentare innovative forme di intervento.

La metodologia utilizzata è quella di "rete", con il coinvolgimento e la partecipazione dei Comuni, delle Associazioni e di altri Servizi dei Distretti Sanitari (U.O. Handicap, Servizio Anziani).

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

- Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

30

- Numero posti con vitto e alloggio:

0

- Numero posti senza vitto e alloggio:

30

- Numero posti con solo vitto:

0

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

30

- Giorni di servizio a settimana dei volontari:

5

- Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

E' stato approvato e divulgato un Regolamento interno per lo svolgimento del Servizio Civile nell'Azienda USL 6 di Palermo che indica diritti/doveri dei Volontari: osservanza del segreto professionale, tutela della privacy, assenza di atteggiamenti pregiudizievoli nei confronti dell'utenza, osservanza delle norme vigenti nell'U.O.,

volte a garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro, la salubrità dell'ambiente e la serenità dei pazienti; rispetto dell'orario di servizio e dei compiti assegnati

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE*Sedi di attuazione del progetto*

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	DISTRETTO 5	CORLEONE	VIA DON G. COLLETO	19480	4
2	CF CORLEONE	CORLEONE	VIA DEI MILLE	19477	2
3	DISTRETTO 6	LERCARA FRIDDI	VIA F. CALI'	17978	4
4	IGIENE DISTRETTO 6	LERCARA FRIDDI	VIA F. CALI'		4
5	DISTRETTO 7	PARTINICO	LARGO CASA SANTA	17860	4
6	MEDICINA LEGALE E FISCALE	PARTINICO	VIA SIRAGUSA	17982	4
7	DISTRETTO 8	CARINI	CORSO ITALIA 151	11242	4
8	U.O. HANDICAP DISTRETTO 8	CARINI	ex Ospedale Santo Spirito piazza San Francesco	67171	4

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

Titolo di studio: Diploma Scuola Media Superiore

Il ruolo non esecutivo ma propositivo dei Volontari in questo Progetto richiede competenze che si presuppongono acquisite in un corso di studi superiore

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'Università di Palermo riconosce allo studente che ne faccia esplicita e documentata richiesta, fino ad un massimo di 9 crediti formativi da imputare alle attività formative a libera scelta

Eventuali tirocini riconosciuti :

L'AUSL 6 ha redatto un protocollo d'intesa con il Centro Formazione Professionale E.N.G.I.M.- ENTE NAZIONALE GIUSEPPINI DEL MURIALDO, CFP Artigianelli Di Giorgio, accreditato presso l'Assessorato Regionale al lavoro e Formazione professionale e certificato ai sensi della norma UNI ISO 9001/2000, per il riconoscimento dei tirocini per i Volontari che svolgono Servizio Civile presso l'AUSL 6

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

In virtù dell'accordo allegato al presente progetto per farne parte integrante, l'I.F.I.M. Istituto di Formazione Integrata Mediterraneo in possesso dei requisiti di legge in quanto regolarmente iscritto all'Albo Regionale degli Enti di Formazione a fine progetto, previa specifico esame di verifica, certificherà il **conseguimento delle competenze professionali di ciascun volontario che prenderà parte al progetto**

Formazione generale dei volontari

Modalità di attuazione:

Ci si atterrà a quanto stabilito dalla Determina del Direttore Generale dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile datata 04 aprile 2006 con la quale sono state approvate le **“Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale”**. Per il monitoraggio della formazione generale ci si atterrà a quanto stabilito dalla **Circolare 31 luglio 2006 prot. UNSC 34384.1.**

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Ci si atterrà a quanto stabilito dalla Determina del Direttore Generale dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile datata 04 aprile 2006 con la quale sono state approvate le **“Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale”**.

Contenuti della formazione:

1. L'identità del gruppo in formazione
2. Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà
3. Il dovere di difesa della Patria
4. La difesa civile non armata e nonviolenta
5. La protezione civile
6. La solidarietà e le forme di cittadinanza
7. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
8. La normativa vigente e la Carta di impegno etico
9. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
10. L'Azienda USL 6 Palermo
11. Il lavoro per progetti

Durata:

50 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Modalità di attuazione:

I formatori sono Dipendenti dell'AUSL 6 con documentate competenze in Formazione del personale, Comunicazione in campo sanitario, Relazioni con il Pubblico, Educazione alla Salute, Gestione dei gruppi, Organizzazione dei Servizi Sanitari.

I Volontari costituiranno gruppi composti da non più di 25 unità. La conduzione di ciascun gruppo sarà affidata ad un Formatore accreditato. Il Tutor potrà seguire l'iter formativo dei Volontari e privilegiare i momenti interattivi non formali come occasione per consentire loro la rielaborazione delle esperienze e dei vissuti.

Uno spazio formativo sarà dedicato alla valorizzazione del lavoro svolto entro l'Organizzazione Sanitaria come traduzione concreta dell'impegno etico assunto con l'adesione al SC.

Contenuti della formazione:

L'Accoglienza
Teorie generali della comunicazione
Lavorare in gruppo
La relazione con l'utente
L'impegno etico del SCN nella pratica dell'accoglienza/assistenza
Diario di Bordo (affidato ai tutor)
per i Volontari impegnati nel laboratorio creativo un breve modulo formativo specifico sarà dedicato a:
cenni sullo sviluppo del bambino secondo i modelli teorici più attuali
competenze educative e relazionali specifiche per l'infanzia
competenze di animazione (teoria e tecnica)

40. *Durata:*

72 ore