



1

ARETE

percorsi di accoglienza in Ospedale

“Arete, figlia di Ressenore simile a un dio, vengo supplice al tuo sposo e a tuoi ginocchi dopo aver sofferto a lungo: e anche ai convitati qui, io mi rivolgo. Gli dei vi diano felicità durante la vita, e lasci, ciascuno, ai suoi figli, le ricchezze di casa e il privilegio che il popolo vi ha concesso. E a me allestite una scorta, che possa tornare in patria, giacché da lungo tempo soffro pene e guai lontano dai miei”

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

ENTE

Ente proponente il progetto:

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

¹ Naufrago e solo, Ulisse giunge a Scheria, città dei Feaci. Soccorso sulla spiaggia da Nausicaa, figlia del re Alcinoos, viene da questa condotto a corte, dove, su suggerimento di Minerva sua protettrice, rivolge le sue preghiere – per prima – alla regina. Il suo nome è Arete. A Scheria gode di un'indiscussa autorità e amministra addirittura la giustizia fra i suoi sudditi. Nell'isola dei Feaci, Ulisse riceve un'accoglienza calorosa: il re Alcinoos gli concede una nave con cui l'accompagna sino alla sua amata Itaca.

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 5659 dipendenti.

La popolazione totale assistita è di 1.247.645 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.

Linosa e Lampedusa (5725 abitanti) costituiscono l'Arcipelago delle Pelagie: le circonda uno splendido mare, arricchito da piante acquatiche e pesci di ogni genere e racchiuso tra innumerevoli e affascinanti baie, spesso raggiungibili solo in barca. Riserva naturale per la deposizione delle tartarughe, queste isole (più vicine all'Africa che all'Italia) vivono quasi esclusivamente di pesca e di turismo.

diagramma 1

AZIENDA USL 6 PALERMO

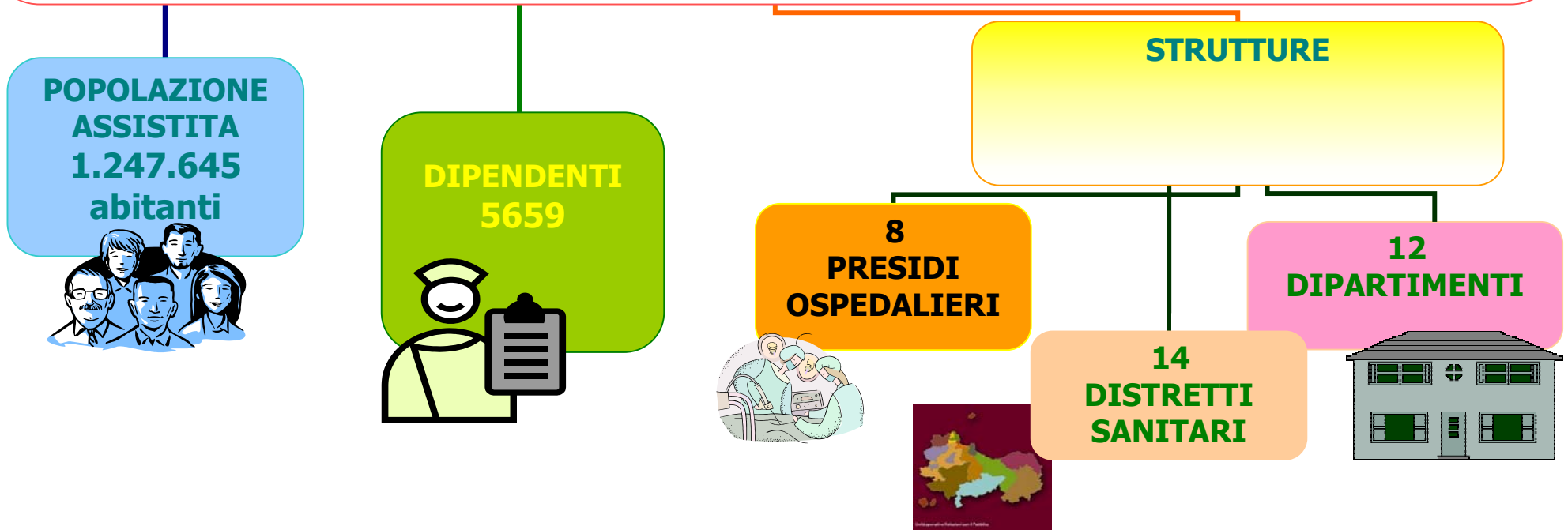


diagramma 2

CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO

COMUNI

ESTENSIONE
5016 Km²

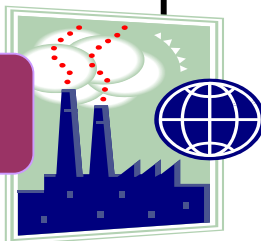
PROVINCIA DI PALERMO

PROVINCIA DI AGRIGENTO

PALERMO

LINOSA E
LAMPEDUSA

+ 82 ALTRI COMUNI



Sedi di Attuazione

Palermo

“Posta al centro del Mediterraneo, culla delle più antiche civiltà, la città è stata da sempre crocevia di culture fra Oriente e Occidente. Luogo strategico di transito, scalo privilegiato di traffici mercantili e commerciali, approdo di popoli di razze, lingue e religioni diverse, Palermo ha affascinato visitatori e stranieri per la sua felicissima posizione, la mitezza del clima e la bellezza dei luoghi. Anche per questo, innumerevoli sono state, nei secoli, le dominazioni subite.

Non sono molte, nel mondo, le città che, come Palermo, hanno conservato tante testimonianze della cultura dei conquistatori”



Capoluogo della Sicilia e quinta città italiana, ha una popolazione di 686.722 abitanti.

Il 17% di tale popolazione è al di sotto dei 14 anni (*media nazionale 14,3 %*). Il 15,5 % ha un'età superiore ai 65 anni (*media nazionale 18,9 %*)

Il rapporto tra immigrati e popolazione è del 15,7% (*media nazionale 8,2%*).

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.

Palazzo Adriano



Situato a 695 metri sul livello del mare, dista quasi 90 Km da Palermo. Conta circa 3.000 abitanti, che appartengono a due diversi gruppi etnici: i latini e i greco-albanesi, dei quali custodiscono gelosamente usi, costumi, tradizioni.

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.

Petralia Sottana



Situata nel cuore del Parco delle Madonie, tra boschi lussureggianti e profonde vallate, a 1.000 metri sul livello del mare, Petralia Sottana è un paese di 37770 abitanti che dista da Palermo 105 chilometri.

Termini Imerese



Famosa già nell'antichità per le sue acque termali clorurosalsojodiche che sgorgano ad una temperatura di 43°C, Termini Imerese è anche una rinomata località balneare. Nel suo territorio sorge un'estesa area industriale. Conta 26958 abitanti

OSPEDALI DI PALERMO

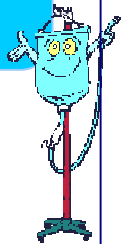


G.F. INGRASSIA

163
POSTI LETTO
ORDINARI



34
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL



*Pronto Soccorso
Medicina
Chirurgia
Cardiologia
con unità coronarica
Geriatría
Ostetricia/
Ginecologia
Ortopedia
Neonatologia con unità
di terapia intensiva
Pneumologia
Neuropsichiatria
Infantile
Radiologia
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche
Anestesia e
Rianimazione e
Terapia del dolore
Fisiopatologia
respiratoria
(day hospital)
SPDC*



AIUTO MATERNO

18
POSTI LETTO
ORDINARI



6
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL



*Pediatria
Neuropsichiatria
Infantile
Centro Sindrome Autistica
Radiologia
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche
Gastroenterologia*



CASA DEL SOLE

65
POSTI LETTO
ORDINARI



24
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL



*Pronto Soccorso
Pronto Soccorso
Pediatria
Pediatria
Chirurgia
Cardiologia
Cardiologia Pediatrica
Ortopedia
Malattie Infettive
Radiologia
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche
Anestesia e
Rianimazione*

OSPEDALI PROVINCIA DI PALERMO

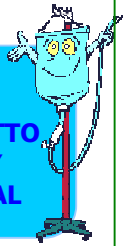


PETRALIA SOTTANA

49
POSTI LETTO
ORDINARI



17
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL



*Pronto Soccorso
Medicina
Chirurgia
Cardiologia
Ostetricia/
Ginecologia
Ortopedia
Pediatria
Radiologia
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche
Anestesia e
Rianimazione e
Terapia del dolore*



TERMINI IMERESE

65
POSTI LETTO
ORDINARI



25
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL



*Pronto Soccorso
Medicina
Chirurgia
Ortopedia
OtorinoLaringoiatria
Ostetricia/
Ginecologia
Pediatria
Cardiologia
Anestesia e
Rianimazione e
Terapia del dolore
Radiologia
Tac
Doppler TSA
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche*

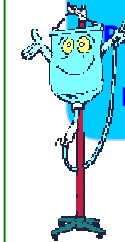


CORLEONE

58
POSTI LETTO
ORDINARI



6
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL



*Pronto Soccorso
Medicina
Chirurgia
Cardiologia
Ostetricia/
Ginecologia
Pediatria
Radiologia
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche
Anestesia e
Rianimazione e
Terapia del dolore*

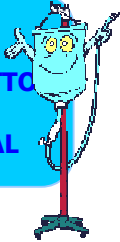


PALAZZO ADRIANO

**22
POSTI LETTO
ORDINARI**



**8
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL**



*Pronto Soccorso
Medicina
Chirurgia
Ostetricia/
Ginecologia
Pediatria
Radiologia
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche
Anestesia e
Rianimazione e
Terapia del dolore*



PARTINICO

**101
POSTI LETTO
ORDINARI**



**23
POSTI LETTO
IN DAY
HOSPITAL**



*Pronto Soccorso
Medicina
Chirurgia
Ortopedia
OtorinoLaringoiatria
Ostetricia/
Ginecologia
Pediatria
Cardiologia
Urologia
Malattie del Ricambio
e Diabetologia
Anestesia e
Rianimazione e
Terapia del dolore
Medicina Iperbarica
Radiologia
TC Spirale
Analisi chimico
cliniche e
microbiologiche*

Descrizione del contesto settoriale

Il *diagramma 3* offre una sintesi della strutturazione interna dei PP.OO. dell'Azienda, che in totale sono in grado di ospitare **708 posti letto** (in regime ordinario e in Day Hospital).

Nel 2005 sono stati effettuati **39372 ricoveri** (ordinari e in Day Hospital)

La **degenza media**, ovvero la durata media di un ricovero in regime ordinario, nello stesso anno è stata di **5,65 giorni**

Complessivamente, **1.037.099 utenti** hanno usufruito di prestazioni all'interno degli Ospedali (in degenza ordinaria, in Day Hospital, negli Ambulatori).

In tutti i PP.OO. ci sono Ambulatori attivi

tabella 1

	PP.OO.	n. ricoveri ordinari	n. ricoveri in Day Hospital	Degenza Media Ricoveri Ordinari	n. Accessi
PETRALIA					
1757			508		
			5,50		
134.097					
TERMINI IMERESE					
3980			943		
			4,82		
165.576					
CORLEONE					
2216			228		
			6,81		
64.874					
PALAZZO ADRIANO					
1168			215		
			6,15		
31.886					
PARTINICO					
5845			2388		
			4,94		
158.055					
PALERMO					
"G.F. INGRASSIA"					
9635			3604		
			6,77		

149.463

PALERMO

“CASA DEL SOLE”

3837

2705

4,55

104.940

PALERMO

“AIUTO MATERNO”

615

577

4,46

140.989

TOTALE

28053

11319

5,65

1.037.099

Oltre agli Ospedali dell’AUSL 6, nella Provincia di Palermo operano

4 Aziende Ospedaliere

1 Policlinico Universitario

15 Case di Cura accreditate (14 delle quali hanno sede a Palermo)

Il P.O. “Giglio” di Cefalù ha stipulato un rapporto di convenzione con l’Ospedale “San Raffaele” di Milano

Le grandi arterie della rete autostradale che collega Palermo alle altre province siciliane agevolano l’afflusso dell’utenza da tutta la Sicilia verso gli ospedali e gli ambulatori del capoluogo, alcuni dei quali offrono servizi specialistici non erogati altrove.

Per i paesi dell’entroterra, che l’autostrada non raggiunge, al contrario, il punto di riferimento più immediato sono gli ospedali locali, o comunque quelli più facilmente raggiungibili attraverso il sistema viario provinciale (non sempre agevole).

Le Guardie Mediche dislocate sul territorio assicurano l’assistenza medica per situazioni che rivestono carattere d’urgenza, verificatesi durante le ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi. La scarsa dotazione di strumenti e personale infermieristico impedisce loro di svolgere efficacemente l’opera di filtro rispetto alle richieste dell’utenza che quindi preferibilmente ricorre ai Pronto Soccorso attivi negli ospedali più vicini.

In linea generale, nella nostra realtà, l’Ospedale mantiene ancora un ruolo predominante nel sistema “difesa della salute”: l’Ospedale è rassicurante, tanto più se è quanto più vicino possibile al proprio luogo di residenza. Solo in caso di malattia grave i cittadini tendono a rivolgersi alla struttura più qualificata, o ritenuta tale, che opera nell’ambito della nostra regione o al nord.

Criticità rilevate

Un’indagine condotta nei Presidi Ospedalieri dell’Azienda USL 6 ha evidenziato che il disorientamento all’ingresso in Ospedale è esperienza comune: facile non sapere dove recarsi per fare un esame, a chi rivolgersi per un ricovero in Day Hospital. 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

Le rilevazioni topografiche delle ubicazioni dei presidi indica che quelli di Palermo sono strutture complesse, composte da più padiglioni. Alcuni sono assai vasti: i Reparti/Servizi sono disposti in settori cui si accede attraverso scale/ascensori dislocati all'interno della hall. Il rischio di imboccare la rampa sbagliata è alto.

Segnaletica poco chiara

indicatore di criticità: piani per la disposizione della segnaletica

La segnaletica esterna ed interna è stata di recente rinnovata presso l'Ospedale di Partinico, ed in altri PP.OO. se ne è avviata la rimodulazione. Al momento, quella esistente non assolve 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.....

I punti URP attivi negli Ospedali sono 4:

“G.F. Ingrassia” di Palermo

“Casa del Sole” di Palermo

“Civico” di Partinico

“S. Cimino” di Termini Imerese.

Negli altri Presidi mancano.

Le portinerie forniscono informazioni, ma spesso sono collocate in postazioni esterne all'ospedale.

Assenza di personale dipendente dedicato

Nessuno degli Ospedali 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 all'interno dell'ospedale.

Criticità nel sistema di prenotazione

Negli ospedali aziendali non è attivo un Centro Unico di Prenotazione. I Reparti/Servizi che hanno ambulatori autogestiscono 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)

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, all'interno di un Ospedale 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 PP.OO. 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, alla riduzione delle liste e dei tempi d'attesa, alla personalizzazione dell'assistenza**

Relazione tra la Domanda e l'Offerta

tabella 2

	PP.OO. n. Accessi al giorno
PETRALIA	447
TERMINI IMERESE	552
CORLEONE	216
PALAZZO ADRIANO	106
PARTINICO	527

PALERMO “G.F. INGRASSIA”	498
PALERMO “CASA DEL SOLE”	350
PALERMO “AIUTO MATERNO”	470
TOTALE	3457

La *tabella 2* di fianco, riporta il n. di Accessi giornalieri per ciascun Ospedale. Una quantità di persone che ogni giorno varca la soglia di un nosocomio per chiedere una prestazione. **Potenzialmente** è una quantità di persone che possono avere bisogno di aiuto, di informazioni, di essere accompagnate, ascoltate. Nel calcolo non è ovviamente possibile far emergere anche il flusso di familiari che accompagnano o vengono in visita. 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, assegnati ai PP.OO.

Obiettivi del progetto

<p>PREMESSA</p> <p>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:</p> <p><i>il contesto organizzativo dell'AUSL 6 in cui svolgeranno il servizio</i> <i>il contesto del gruppo dei giovani che svolgono il servizio civile;</i> <i>il contesto della/e realtà sociali di provenienza;</i> <i>il contesto familiare affettivo/relazionale.</i></p> <p>I predetti ambiti diventano luoghi in cui “ricade” l'esperienza del Servizio che i giovani vivranno nel corso dell'anno.</p> <p>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</p>
--

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 gli **obiettivi indicati come prioritari dall'Assessorato alla Sanità della Regione Siciliana:**
organizzazione del sistema di accoglienza in front-office
accoglienza nelle aree di emergenza e nei Pronto Soccorso
assistenza ai bambini e alle loro famiglie ricoverati nei reparti pediatrici

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 “prendersi 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 “serviziocivilisti” 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 agli Ospedali dell'Azienda.

Obiettivi specifici:

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

Attivazione (entro il III mese di Progetto) di 1 punto di accoglienza nella hall di ciascun P.O.
(presso i quali l'utente riceva risposte efficaci alle richieste di **informazioni** di I livello (*chi – cosa – dove – come – quando*); venga aiutato nella semplificazione/risoluzione di **problemi concreti** inerenti i servizi richiesti che non necessitino di assistenza specifica da parte del personale sanitario; sia guidato ad **orientarsi nei percorsi**)

Attivazione (entro il III mese di Progetto) di 1 punto di accoglienza nel P.S. di ciascun P.O.

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

Attivazione (entro il III mese di Progetto) di 1 punto di accoglienza in almeno il 60 % degli ambulatori

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)

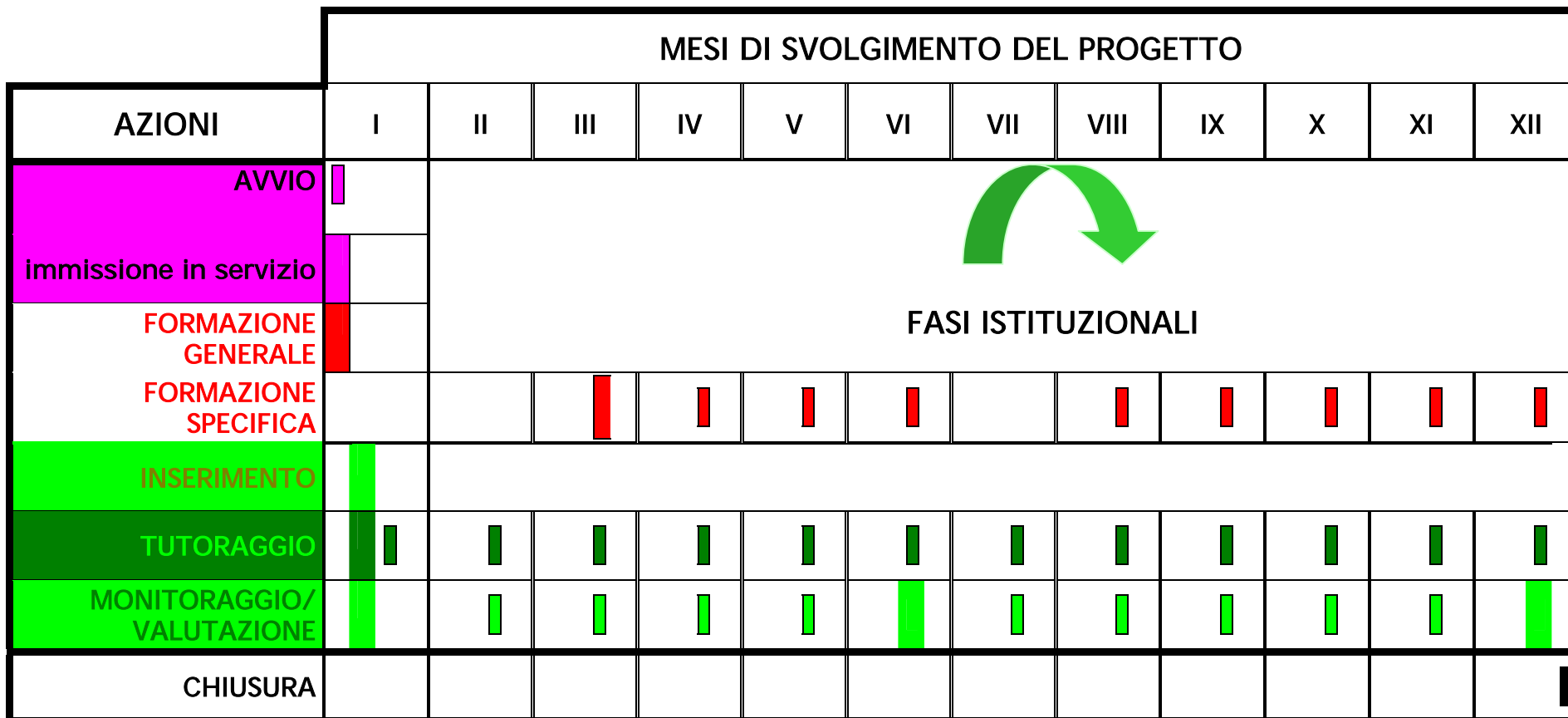
Gradimento dell'accoglienza ricevuta da parte di almeno l'80% dell'utenza ambulatoriale

Attivazione (entro il III mese di Progetto) di un servizio di assistenza personalizzata all'utente durante la degenza (dal ricovero alle dimissioni) in almeno il 60% dei Reparti di ciascun P.O.

Gradimento dell'assistenza ricevuta da parte di almeno l'80% dei degenti di un Reparto

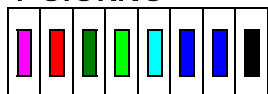
Attivazione (entro il III mese di Progetto) di un servizio di assistenza personalizzata al bambino e alle famiglie nei Reparti pediatrici

Gradimento dell'assistenza ricevuta da parte di almeno l'80% dei familiari dei bambini ricoverati in un Reparto pediatrico

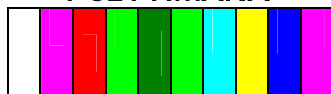


MESI DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO												
AZIONI	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
APPOGGIO			█	█	█	█		█	█	█	█	█
riunioni di coordinamento			█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
LIVELLO DI SODDISFAZIONE/ rilevazione			█	█	█	█		█	█	█	█	█
analisi qualitativa	█											█
report	█			█			█			█		█

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 – orientamento – assistenza negli Ospedali dell'Azienda.

Dopo l'avvio e completata la formazione generale, i Volontari prenderanno contatto con gli OLP per il primo inserimento nelle strutture.

Conosceranno l'Ospedale, le persone che vi lavorano, si familiarizzeranno con i percorsi interni.

Verranno quindi divisi in tre gruppi, affidati agli OLP, per la fase **dell'OSSERVAZIONE/RICERCA**, nel corso della quale si dedicheranno alla **mappatura dei servizi**, alla **rilevazione delle criticità nel sistema delle prenotazioni**, alla **rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente** nella fase d'avvio (come è stato esplicitato al precedente punto 8.3).

Negli Ospedali non è stata prevista l'assegnazione rigida alle singole Unità Operative, preferendo piuttosto ipotizzare una modalità di lavoro flessibile che programmi gli interventi calibrandoli sulla peculiarità logistica ed organizzativa dei presidi di assegnazione.

I punti deputati, in modo preminente, all'informazione-orientamento, saranno attivati nelle hall degli Ospedali sedi di attuazione del Progetto.

Presso i punti di accoglienza attivati, i Volontari:

forniranno informazioni di I livello circa

l'ubicazione dei Servizi

le modalità di erogazione delle prestazioni (orari degli ambulatori, ticket, obbligo di prenotazione...)

i Servizi preposti al rilascio di certificazioni e il disbrigo di pratiche per l'assistenza sanitaria di base

distribuiranno modulistica e materiale informativo

faciliteranno l'accesso alle prestazioni,

orientando l'utenza nei percorsi interni

accompagnando gli utenti impediti nella deambulazione, che non necessitano di interventi da parte del personale sanitario (ad esempio quelli diretti al PS, al Laboratorio Analisi, in Radiologia)

aiutando nella compilazione della modulistica o in altre difficoltà concrete riferibili alle procedure burocratiche

Nei Reparti i Volontari si offriranno di aiutare l'utente (a supporto del personale infermieristico)

nelle pratiche burocratiche connesse al **ricovero**,

per la **sistemazione in camera** e per la consumazione dei pasti

fornendogli **informazioni** sul regolamento interno, sugli orari della somministrazione dei pasti, più in generale **sullo svolgimento delle attività giornaliere del Reparto**

prestando **ascolto e sostegno**

agevolando gli spostamenti interni per effettuare visite o esami clinici (ove questo non richiedesse interventi specialistici di personale sanitario)

collaborando alle iniziative promosse dalle **Associazioni di Volontariato**

Nell'ambito di questo progetto, un'attenzione particolare viene posta alle problematiche di una utenza peculiare quale quella **pediatrica**. L'ospedalizzazione ingenera infatti nei bambini traumi affettivi – legati alla paura e all'abbandono delle cose e persone familiari – talora di difficile elaborazione.

In collaborazione con l'**ABIO (Associazione Bambino in Ospedale)**, ci si propone di

avviare un rinnovamento della qualità degli spazi di cura destinati ad ospitare i bambini, affinché riducano al minimo la connotazione di ambienti ospedalieri per acquistare forme, colori e materiali più familiari al bambino, ed alleviarne il distacco da casa. Pensiamo ad un progetto di assistenza globale che intervenga su tutte le dimensioni del comfort per i piccoli utenti, per le loro famiglie e per gli operatori stessi.

In particolare, i Volontari in servizio civile saranno interlocutori privilegiati per i bambini e le famiglie, per l'attuazione del cambiamento.

L'Abio è co-promotore dell'AUSL 6 anche nel Progetto "Un clown in corsia" che prevede la sperimentazione di **attività di clownterapia** nei Reparti Pediatrici (*vedi al punto 24*)

In fase di dimissione, i Volontari aiuteranno i pazienti a lasciare la camera e fungeranno da tramite con la Farmacia, per il ritiro dei farmaci del **primo ciclo di terapia**

Nei Servizi ove l'utenza accede direttamente, ad esempio nei Laboratori Analisi e nelle Radiologie, i Volontari forniranno aiuto nelle prenotazioni, nella gestione dei turni in sala d'attesa, nella consegna dei referti e si raccorderanno con i Volontari dei Reparti per l'assistenza ai degenti che effettuassero esami di laboratorio o radiodiagnostici.

In particolare, proseguendo un'attività già consolidata nella pratica, cureranno l'accoglienza delle utenti che si recheranno nei Servizi di Radiologia per lo Screening mammografico, invitate a farlo dal **Progetto Penelope**, un programma per la prevenzione/diagnosi precoce del tumore alla mammella rivolto alle donne di età compresa tra i 50 e i 69 anni (*vedi depliant illustrativo*). I Volontari, oltre ad orientare l'utenza e a fornire informazioni, somministreranno semplici strumenti di rilevazione predisposti nell'ambito del Progetto e collaboreranno alla preparazione/realizzazione di eventuali iniziative di promozione/sensibilizzazione.

Il Progetto prevede la possibilità di impiego dei Volontari in attività di accoglienza per gli utenti che afferiscono al **Pronto Soccorso**.

E' un'innovazione per la pratica del Servizio Civile nell'Azienda USL 6, motivata dalla necessità di "alleggerire" il carico del P.S. da interventi non riconducibili all'emergenza (per cui, ovviamente, i nostri Volontari non sono professionalmente attrezzati): ad esempio, l'espletamento delle pratiche burocratiche connesse all'accettazione dei ricoveri o l'accompagnamento (con sedia a rotelle) di anziani o disabili, che non necessitino di interventi specialistici da parte del personale sanitario.

All'interno dei Reparti/Servizi sono attivi **Ambulatori**, aperti almeno una volta alla settimana. I Volontari supporteranno il personale dipendente nella gestione delle prenotazioni e regoleranno i turni di attesa delle visite, nel rispetto della normativa in vigore in tema di tutela della privacy.

Oltre che "disciplinatori" dell'ordine, i Volontari forniranno aiuto prezioso nella rilevazione delle criticità e nella sperimentazione/implementazione di soluzioni ai problemi riscontrati. A seconda dell'organizzazione interna dei vari Presidi e del flusso d'utenza richiamata, è possibile che siano i Volontari stessi affidati ai Reparti/Servizi o altri, deputati in modo esclusivo a tali postazioni, a svolgere tali funzioni

- *Numero posti con vitto e alloggio:* 0

- *Numero posti senza vitto e alloggio:* 100

- *Numero posti con solo vitto:* 0

- *Numero ore di servizio settimanali dei volontari:* 30

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

- *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	P.O. “DEI BIANCHI”	CORLEONE	VIA DON G. COLLETTI 25	19483	8
2	P.O. “REGINA MARGHERITA”	PALAZZO ADRIANO	VIA F. CRISPI 99	11244	4
3	P.O. “G.F. INGRASSIA”	PALERMO	CORSO CALATAFIMI 1002	18960	20
4	“CASA DEL SOLE”	PALERMO	VIA ROCCAZZO	19080	12
5	“AIUTO MATERNO”	PALERMO	VIA LANCIA DI BROLO 10 bis	19059	12
6	P.O. “CIVICO”	PARTINICO	VIA CIRCONVALLAZIONE	17976	20
7	P.O. “MADONNA SS. DELL’ALTO”	PETRALIA SOTTANA	CONTRADA S. ELIA	18959	8
8	P.O. “S. CIMINO”	TERMINI IMERESE	VIA P.O. SAN CIMINO	22913	16

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:

1. 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**”.

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:

Per il programma di supporto ai progetti di umanizzazione dei servizi ospedalieri, con particolare riferimento all'area informazione e accoglienza, la formazione specifica dei Volontari verrà svolta in proprio presso alcune strutture locali dell'Ente, con il ricorso a formatori interni. 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)

72 ore

Durata: