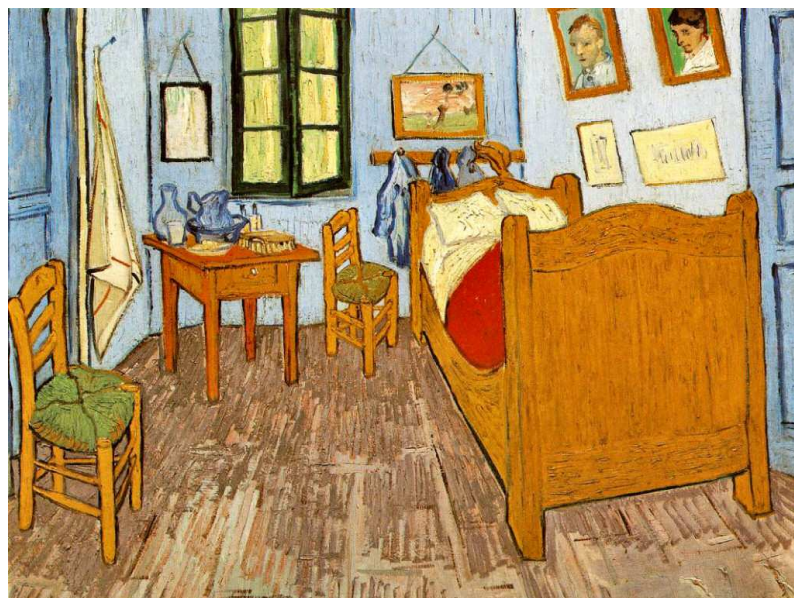




*PARTI SALIENTI*

# PAROLE PER PENSARE... PAROLE PER AMARE

**PROSPETTIVE D'ACCOGLIENZA**



*"La camera di Vincent ad Arles"* - Vincent Van Gogh, 1888  
Van Gogh Museum Amsterdam

## Le Parole

*Abbiamo parole per vendere*

*parole per comprare*

*parole per fare parole*

*ma ci servono parole per pensare.*

*Abbiamo parole per uccidere*

*parole per dormire*

*parole per fare solletico*

*ma ci servono parole per amare.*

*Abbiamo le macchine per scrivere le parole*

*dittafoni magnetofoni microfoni telefoni*

*Abbiamo parole*

*per far rumore,*

*parole per parlare*

*non ne abbiamo più.*

**Gianni Rodari** "Il secondo libro delle filastrocche"-  
Einaudi, Torino 198

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

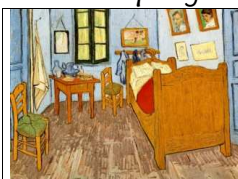
### ENTE

#### 1. Ente proponente il progetto:

	<b>AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO</b> Sede Legale Via Giacomo Cusmano n. 24 90141 PALERMO sito web <a href="http://www.asppalermo.org">www.asppalermo.org</a> email <a href="mailto:serviziocivile@asppalermo.org">serviziocivile@asppalermo.org</a>
---	---

### CARATTERISTICHE PROGETTO

#### 4. Titolo del progetto:



**Parole per Pensare..... Parole per Amare  
*prospettive d'accoglienza*<sup>1</sup>**

#### 5. Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica

SETTORE ASSISTENZA  
SALUTE (codice A15)

<sup>1</sup> *La camera di Vincent ad Arles* è un dipinto ad olio su tela di cm 72 x 90 realizzato nell'ottobre del 1888 da Vincent Van Gogh. È conservato al Van Gogh Museum di Amsterdam. Mostra la camera da letto del pittore nella Casa Gialla ad Arles, dipinta nell'attesa dell'arrivo di Paul Gauguin, amico dell'artista: l'incontro avrebbe dovuto dar luogo alla nascita di un circolo artistico. Forse più ancora dei molto autoritratti, ci introduce nella dimensione intima, privata dell'artista. Il quadro si caratterizza, infatti, per un uso soggettivo dei colori che, nelle intenzioni di Van Gogh, aveva un significato simbolico. Contrariamente ad altri dipinti, Van Gogh scelse tinte tenui e l'accordo principale di ocra e azzurro ha certamente un effetto rasserenante; il colore, inoltre, è applicato con una stesura levigata, senza ricorrere alle pennellate spesse e pastose e ai tocchi brevi ed energici così caratteristici della sua arte. Egli ha insomma rappresentato un'isola felice, un ideale domestico, ordinato e armonioso, che rispondeva forse ai suoi desideri, ma non certo alle sue inclinazioni. Così scriveva al fratello Theo: "Il colore qui deve creare la cosa e, dando, con la sua semplificazione, un più alto stile alle cose, suggerire il riposo o il sonno in generale. Insomma, la vista del quadro deve riposare la testa o piuttosto l'immaginazione"

6. *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto*

#### **Descrizione del contesto territoriale**

Il progetto si realizza all'interno degli Ospedali in dotazione all'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) di Palermo: dotazione ridefinita dalla L.R. 14 aprile 2009, n. 5 "**Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale**", per effetto della quale l'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo è subentrata nelle funzioni, nelle attività e nelle competenze alla soppressa AUSL n. 6.

**L'ASP 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.**

Nelle nuove Aziende Sanitarie l'attività ospedaliera è erogata attraverso i **distretti ospedalieri**, che operano mediante un'organizzazione in rete al fine di assicurare all'utente l'appropriatezza del percorso di accoglienza, presa in carico, cura e dimissione.

"Il Presidio Ospedaliero è un'articolazione organizzativa dell'Azienda che contribuisce alla promozione, al mantenimento e al ripristino delle condizioni di salute delle persone con salute compromessa, in situazioni di acuzie, che per gravità e per complessità o intensità dell'appropriata risposta sanitaria, non possono essere assistite, in modo ugualmente efficace ed efficiente, nell'ambito dei servizi territoriali. L'Ospedale offre cura ed assistenza, prevedendo il ricovero programmato, urgente o in emergenza. Dopo la fase acuta fornisce assistenza per la lungodegenza e riabilitazione. Presso le sedi ospedaliere vengono inoltre erogate prestazioni **ambulatoriali**".

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 fuori

**Commento [MF1]:**  
CARTA DEI SERVIZI  
ASP PALERMO 2009-2010  
U.O. COMUNICAZIONE E URP

Gli Ospedali sede del presente progetto sono:

**“G.F. Ingrassia” di Palermo**

**“Villa delle Ginestre” di Palermo**

**“Civico” di Partinico**

**“Ospedale Dei Bianchi” di Corleone**

**“Salvatore Cimino” di Termini Imerese**

**“Madonna SS. Dell’Alto” di Petralia Sottana.**

Il **P.O. “G.F. Ingrassia” di Palermo** è immerso in un grande parco che si estende per circa 10 ettari,



**Figura 1 – Facciata del P.O. “G. F. Ingrassia”**

Il grande portale dell’ingresso principale (fig. 1) conduce alla hall, all’interno della quale sono state allestite due postazioni attrezzate per l’accoglienza.

L’analisi dei indicatori di contesto e della Mappa dei servizi attivi riferiti al Presidio permette di evidenziare che alla vasta gamma di offerte corrisponde un volume elevato di prestazioni effettuate, raggiunto grazie all’affluenza di utenza che travalica i confini distrettuali e provinciali.

Il P.O. “**Villa delle Ginestre**” di Palermo è una moderna struttura riabilitativa di Alta Specializzazione, dedicata alla diagnosi, cura, riabilitazione e reinserimento delle persone affette da **cerebro-mielolesione**.



**figura 2 - “Villa delle Ginestre”**

La realizzazione complessiva dell'opera procede per *step* successivi. In una prima fase sono stati attivati 2 posti di degenza, in regime di Day Hospital, ed in atto vengono erogate prestazioni multidisciplinari nell'arco delle 12 ore diurne.

Il 15 Febbraio 2011 sono stati attivati 12 posti di degenza ordinaria sui 66 complessivi previsti.

Il Centro ha una connotazione pluri-specialistica per la cura globale delle persone affette da cerebro-mielolesione, nelle varie fasi, post-acuta, riabilitativa precoce e tardiva, in grado “di offrire un intervento di riabilitazione intensiva con l'obiettivo di trattare le menomazioni e *minimizzare le disabilità*, mantenendo il più alto livello di autonomia del paziente, anche attraverso una dettagliata informazione/formazione dei familiari per un ottimale management della complessa patologia”.

Il modello di tipo multidisciplinare proposto incarna il concetto di cura globale ed è riconosciuto essere quello che meglio di altri soddisfa le molteplici necessità curativo-assistenziali e riabilitative delle persone affette da cerebro-mielolesione.

I grandi spazi aperti sono destinati all'attività ludica e sportiva: getto del peso, tiro con l'arco, basket, corsa, ippoterapia, mentre nelle aree comuni polifunzionali si svolgono attività di volontariato finalizzate al sostegno agli utenti e alle famiglie

Il P.O. “**Civico**” di Partinico è costituito da un edificio con due ingressi principali (uno di accesso ai Reparti/Servizi, l'altro per il Pronto Soccorso) ed uno secondario. In atto, l'Ospedale è interessato da lavori di ristrutturazione che hanno già profondamente modificato (e migliorato) le condizioni di comfort. Il **bacino d'utenza** circoscritto al

territorio distrettuale è di circa 70000 abitanti. Servizi non erogati altrove come la TAC a spirale e l'efficacia degli interventi sanitari di alcune UU.OO. richiamano pazienti da tutte le province della Sicilia.

I **PP.OO. “Ospedale Dei Bianchi” di Corleone e “Madonna SS. Dell’Alto” di Petralia Sottana** (nello splendido paesaggio del Parco delle Madonie, a pochi chilometri dalla località sciistica Piano della Battaglia) sono **ospedali zonali**, prezioso punto di riferimento a salvaguardia della salute di popolazioni logisticamente “disagiate”.

Il **P.O. “Salvatore Cimino”** “serve” la popolazione che gravita attorno a Termini Imerese. La pratica di chirurgia in videolaparoscopia richiama utenti anche di altri distretti sanitari. Molto intensa l'attività ambulatoriale.

#### **Descrizione dell'area di intervento**

Un'analisi della situazione d'accoglienza (***prospettiva attuale***) è stata condotta attraverso mappe topografiche, *focus group* e la valutazione della *customer satisfaction* rilevata dall'URP aziendale in merito alle seguenti aree tematiche

accessibilità dei servizi, segnaletica e comfort

orari di ricevimento al pubblico degli uffici/ambulatori

modalità di prenotazione delle visite ambulatoriali

tempi d'attesa

valutazione del personale (aspetti relazionali e professionalità)

rispetto della privacy.

La prospettiva attuale registra delle criticità su cui il presente progetto intende intervenire.

I

In primo luogo, l'attenzione viene focalizzata sul **disorientamento** nell'accesso agli ospedali, che coglie soprattutto chi è anziano, disabile, straniero. Arrivati a destinazione, il disorientamento diventa smarrimento psicologico, all'interno di un'organizzazione che dialoga con la malattia più che con il malato.

Il disagio è ascrivibile al concorso di varie cause

- **Tipologia architettonica “dispersiva”**

I nostri Ospedali sono strutture complesse: 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

- **Investimenti insufficienti per l'umanizzazione dei processi assistenziali**

I progressi compiuti dalla medicina, a livello diagnostico e terapeutico negli ultimi decenni sono stati accompagnati dalla diffusione parallela 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. Benché venga attribuito il giusto valore alla relazione umana nel processo della cura e dunque l’esigenza di umanizzare i percorsi assistenziali sia sicuramente avvertita dagli operatori sanitari, tuttavia, non sempre, si riesce a dare ascolto ai bisogni dei malati o dei loro familiari, non come essi vorrebbero.

Dalla dispersione architettonica e della scarsa attenzione tradizionalmente prestata alle esigenze di orientamento/informazioni, che ha fatto sì che fossero investite poche risorse per il miglioramento del sistema dell’accoglienza, lamentate nel livello precedente, discendono le seguenti criticità:

- **Segnaletica inadeguata**

La segnaletica esistente non può assolvere efficacemente allo scopo di orientare l’utenza: i cartelli orientativi sono pochi, spesso poco chiari e solo in italiano

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

Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico forniscono informazioni e promuovono l’orientamento agli utenti, ma non sono presenti in tutte le strutture e la loro attività è preposta ad un’ampia categoria di prestazioni, che comprendono anche il recepimento di osservazioni, suggerimenti, reclami da parte dell’utenza, rilevazione ed analisi della *customer satisfaction*, aggiornamento della Carta dei Servizi...

Le portinerie, ove esistenti, forniscono informazioni, ma spesso sono collocate in postazioni esterne all’ospedale.

Non c’è personale dedicato in via esclusiva all’accoglienza e non è prevista una figura professionale per l’accompagnamento di quanti hanno difficoltà di orientamento, ma non 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 ai servizi erogati.

*L’utente disorientato si muove a caso. Perde il suo tempo e ne fa perdere.  
L’utente che non viene ascoltato nei suoi bisogni, reitera le richieste di informazione/aiuto. Se il disagio oltrepassa la sua personale soglia di tolleranza della frustrazione, l’utente trascurato si sente umiliato, ridotto ad un nome su una cartella o un documento sanitario: può irritarsi e diventare brusco e scortese. 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).**

L'esigenza di **umanizzare l'accoglienza** per gli utenti e i familiari al **Pronto Soccorso** è diffusa ed avvertita come crescente, in tutto il territorio nazionale. Nella nostra Regione ha trovato espressione in una Circolare emanata dall'Assessore alla Salute il 22 febbraio 2011, nella quale si chiede alle ASP uno sforzo *“per il miglioramento del comfort dei locali per garantire la dignità della persona e la tutela della privacy; la presenza di psicologi e di assistenti sociali e un coinvolgimento delle associazioni di volontariato per favorire una migliore permanenza del paziente al pronto soccorso; una adeguata regolamentazione della presenza dei familiari che può contribuire a meglio interpretare i bisogni del paziente; la presenza di mediatori culturali per i soggetti stranieri; un profilo comportamentale del personale improntato ai principi della buona educazione e dell'etica professionale; una adeguata comunicazione all'utenza per fornire in modo tempestivo e trasparente tutte le informazioni utili”*.

Dal punto di vista della riflessione sulla qualità del sistema dell'accoglienza, le **Aree di emergenza** degli ospedali presentano peculiari complessità, riferibili alle **modalità di accesso**, agli **aspetti strutturali ed organizzativi**, al **percorso assistenziale** vero e proprio (con le ricadute dirette ed indirette su utenti e familiari).

Istituzionalmente, il Pronto Soccorso deve rispondere a problemi di salute urgenti e alle emergenze sanitarie. Il ricorso al *triage* infermieristico cerca di razionalizzare gli accessi sulla base di una valutazione delle priorità non in base all'ordine di arrivo nella struttura, ma sulla gravità della sintomatologia. Nella pratica concreta, oltre alle reali urgenze (alle quali il sistema assegna il codice rosso o giallo), il personale si trova spesso a fronteggiare situazioni in cui l'urgenza è “percepita” dall'utente ma non è reale (codici verde e bianco, “situazioni di urgenza soggettiva”), configurando un “uso inappropriato” del Pronto Soccorso rispetto alla *mission* originaria.

Pur nelle rispetto delle condizioni di gravità, dal punto di vista dell'utente che aspetta, le ragioni del procrastinarsi della visita ed il significato del codice colore attribuito necessitano di spiegazioni corrette e comprensibili.

Ancor più delicata risulta la questione del pagamento del ticket dovuto, che coinvolge non solo aspetti economici. Il pagamento del ticket è una

“sanzione” che il sistema impone al cittadino che fa un uso scorretto di una risorsa, “costringendola” a divergere dalle sue finalità precipue. In verità, l’utente avverte come ingiusta la sanzione, riferibile piuttosto a comportamenti di scarsa attenzione alla comunicazione e all’informazione, proprio da parte del sistema erogante.

La normativa relativa al codice bianco è frequentemente soggetta a modifiche da parte del legislatore ed il cittadino ha dunque diritto ad essere avvertito dei previsti casi di esenzione.

***La comunicazione e l’informazione rivestono un ruolo cruciale in tutte le fasi del percorso d’accoglienza e assistenza all’interno del pronto Soccorso.***

Nella interazione tra domande, trattamenti ed esiti, la sala d’attesa di un pronto soccorso è il contenitore di dinamiche interpersonali determinate da fattori legati alle persone coinvolte ma anche all’organizzazione stessa. L’ansia e la paura sono certo le emozioni dominanti, ma altri sentimenti possono essere sollecitati.

il paziente può essere cosciente oppure no. Se è cosciente può essere tollerante e rassegnato all’attesa o può invece insistere nella richiesta/pretesa di essere visitato il prima possibile.

I suoi familiari possono essere di supporto al percorso di cura, perché possono interpretare i bisogni del malato e rassicurarlo, possono fornire informazioni utili ai fini della valutazione e della diagnosi. Al contrario, possono essere di intralcio perché anche loro insofferenti all’attesa, invadenti ed insistenti o non in grado di collaborare al processo decisionale.

D’altra parte, gli operatori possono essere disponibili verso le esigenze dei pazienti e dei familiari o indisponibili; possono essere in grado di ben collaborare tra loro o non esserlo del tutto; possono essere vittime di stereotipi nei confronti di pazienti “scomodi” (utenti psichiatrici, alcolisti, tossicodipendenti, stranieri...) per i quali possono emettere frettolosi giudizi di “non urgenza”.

L’incontro tra le diverse “tipologie” di utenti ed operatori sanitari può dar luogo ad una vasta gamma di interazioni possibili ***con tempi e modalità che possono essere di ostacolo per una relazione ottimale tra il sistema sanitario e il paziente***

In riferimento agli aspetti organizzativi e strutturali non va poi trascurato il **problema della tutela della privacy**, difficile da garantire in tutte le fasi della permanenza in pronto soccorso.

Gli spazi non sempre sono organizzati in modo da permettere discrezione e riservatezza agli utenti ed il personale non sempre ha la necessaria sensibilità quando si rivolge agli utenti o chiede informazioni ai

familiari o dà loro notizie.

*“La letteratura e l’esperienza dei professionisti sono concordi nell’evidenziare come spesso il PS funzioni da “servizio tampone”, che supplisce alle difficoltà/carenze di altri servizi (assenza dei MMG/PLS, carenza di posti letto in alcuni reparti, liste di attesa della specialistica ambulatoriale...) e sia un servizio estremamente “sensibile” a tutti i principali cambiamenti sociali, con cui deve fare i conti ogni giorno (invecchiamento della popolazione, aumento degli immigrati, ansia e opportunismo della popolazione, consumismo sanitario, emergenze sanitarie reali o allarmismi mediatici,...)”*

## II

**Il sistema di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali registra criticità riferibili alla estensione delle liste d’attesa (valore attuale massimo registrato 60 giorni) e alla durata dei tempi di attesa (permanenza in sala d’aspetto) prima di accedere a visita (valore attuale massimo registrato 3 ore).**

Negli ospedali il sistema delle prenotazioni è regolato da un **Centro Unico di Prenotazione (CUP)**, ad eccezione degli ambulatori ad accesso diretto, per i quali non è prevista la prenotazione delle visite.

Il CUP (ancora in fase d’avvio) è gestito dal personale sanitario, secondo modalità che ad oggi appaiono necessitare di interventi di miglioramento, nell’ottica della maggiore razionalità efficace/efficiente.

Le maggiori criticità si rilevano in sala d’attesa, dove i sistemi per eliminare le code sono frequentemente impropriamente utilizzati e dove l’utenza si raduna “rassegnata” ad estenuanti anticamere e, nei casi più critici, a contendere il diritto al rispetto del proprio turno.

## III

Nei reparti, l’assistenza ai degenti è efficacemente prestata dal personale sanitario. Il carico del lavoro quotidiano, tuttavia, è tale che può non lasciare spazio per offrire **ascolto e aiuto** a chi è solo e soffre la distanza dalla propria intimità domestica e dai familiari.

## IV

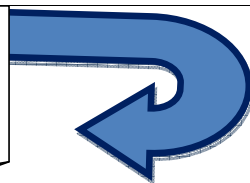
**L’incompleta integrazione tra Ospedale e Servizi Territoriali** con conseguente carico sulla rete ospedaliera può contribuire ad un eccesso di medicalizzazione, anche per condizioni che potrebbero trovare adeguate forme di assistenza a domicilio. La gravidanza ad esempio, negli anni più recenti ha perso i connotati di condizione fisiologica per l’eccessivo ricorso al taglio cesareo, la prescrizione di esami non necessari, l’ingiustificato ricorso a farmaci ed integratori, il frequente ricorso all’induzione del travaglio.

**Commento [MF2]:** La qualità percepita del servizio di pronto soccorso [linea di ricerca]  
AGENZIA SANITARIA E SOCIALE  
REGIONE EMILIA ROMAGNA  
Area Accreditamento e Qualità – Cittadini, comunità e servizi



<b>Intervento progettuale</b>	
<b>Situazione di partenza</b>	<b>Risultato atteso</b>
<b>Assenza di sportelli dedicati all'accoglienza</b>	<b>Attivazione di postazioni per l'accoglienza negli Ospedali</b>
<b>Criticità nel sistema di accoglienza in Pronto Soccorso</b>	<b>Percorsi di Umanizzazione nei pronto Soccorso</b>
<b>Liste d'attesa lunghe per una visita ambulatoriale Tempi lunghi in sala d'attesa</b>	<b>Riduzione delle liste e dei tempi d'attesa attraverso la razionalizzazione del sistema di prenotazione</b>
<b>Poco tempo per l'ascolto e l'aiuto ai degenti soli</b>	<b>Volontari per l'ascolto e l'aiuto</b>
<b>Scarsa integrazione tra servizi ospedalieri e territoriali</b>	<b>Progetti di integrazione Ospedale-Territorio – Progetto "Percorso Nascita"</b>

**UMANIZZAZIONE**



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 nell'ASP 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.**

## 7. Obiettivi del progetto:

***La pratica fin qui maturata in ambito di Servizio Civile nella nostra Azienda ha polarizzato l'attenzione più che sui luoghi della cura, sulla condizione umana delle persone che in tali luoghi sostano o transitano.***

Come emerge dall'analisi delle criticità e come è, del resto, 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.

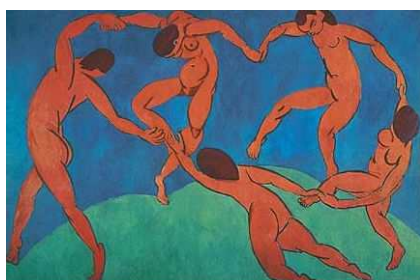
E' importante che l'ambiente sia il più possibile accogliente, limitante al massimo i vissuti di estraneità, isolamento, freddezza e depersonalizzazione, rispondente alle esigenze dell'utente che oltre che di prestazioni diagnostiche, terapeutiche o riabilitative, esprime il bisogno di essere ascoltato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

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.

Escludendo che i Volontari coinvolti nelle Azioni d'Accoglienza/Assistenza presso l'ASP 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 ed istituzioni, operano in ***difesa della Patria*** attraverso la promozione dei diritti di cittadinanza a sostegno di realtà a rischio di emergenza sociale, culturale, sanitaria: ***in affiancamento sinergico, coordinato ed integrato alle figure istituzionalmente e professionalmente preposte all'assolvimento dei compiti assistenziali*** possono prendersi cura di chi ha bisogno e contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

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.**

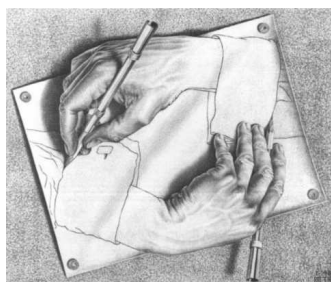
*Il progetto si propone la duplice finalità di contribuire alla formazione personale e civile dei Volontari e alla realizzazione della mission aziendale di umanizzazione dei percorsi di accoglienza al cittadino-utente che afferrisce ai presidi ospedalieri.*



## 1. OBIETTIVI DI CRESCITA DEI VOLONTARI

<i>Obiettivi generali</i>	<i>Obiettivi specifici</i>
<p><b>1.1</b>  <b>Favorire la crescita dell'identità personale e civile dei giovani Volontari</b>            facendo maturare la consapevolezza che "il sacro dovere di difesa" della Patria si realizza anche attraverso forme non armate e non violente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formandoli ai valori della pace e della non violenza, della solidarietà, del servizio e della cittadinanza attiva, della cultura dell'integrazione tra religioni, culture, usi e tradizioni</li> </ul>	<p><b>1.1</b>  <b>Attivare un percorso di Formazione Generale che preveda moduli dedicati alla definizione dei concetti di "difesa non armata della Patria", "cittadinanza attiva" , "solidarietà sociale"</b></p>
<p><b>1.2</b>  <b>Fornire ai Volontari strumenti operativi per la prestazione di adeguati comportamenti di impegno solidale per la difesa non armata e non violenta della Patria</b></p>	<p><b>1.2</b>  <b>Attivare un percorso di Formazione Specifica che preveda moduli dedicati all'approfondimento delle tematiche di servizio ed una metodologia attiva di apprendimento</b></p>
<p><b>1.3</b>  <b>Favorire il "contatto ravvicinato" con le associazioni di volontariato partner e copromotori del presente progetto: la loro <i>mission</i>, il loro <i>modus operandi</i>, le loro problematiche e dinamiche</b></p>	<p><b>1.3.a</b>  <b>Partecipare attivamente alle iniziative di promozione/sensibilizzazione promosse dalle Associazioni e collaborare alla rielaborazione delle esperienze</b></p>

<i>Obiettivi generali</i>	<i>Obiettivi specifici</i>
	<p><b>1.3.b</b>  <b>Promuovere le attività previste dagli accordi di copromozione</b></p>
<p><b>1.4</b>  <b>Migliorare lo sviluppo di competenze relazionali inter/intra generazionali</b></p>	<p><b>1.4a</b>  <b>Realizzare almeno 2 eventi socializzanti (escursioni guidate e riunioni collegiali) che prevedano la partecipazione di tutti i volontari del progetto</b></p>
	<p><b>1.4b</b>  <b>Scrivere il “Diario di bordo”, inteso come prodotto elaborato in gruppo, che consenta ai Volontari di ripensare/consolidare le esperienze, soprattutto quelle direttamente riferibili agli obiettivi generali,</b></p>
<p><b>1.5</b>  <b>Favorire l’accesso al Servizio Civile e l’integrazione nel gruppo dei Volontari da parte di giovani disabili e migranti di seconda generazione cittadini italiani</b></p>	<p><b>1.5a</b>  <b>Valorizzare in sede di selezione esperienze pregresse e motivazioni peculiari</b></p> <p><b>1.5b</b>  <b>Tutorare il percorso dei giovani con minori opportunità</b></p>



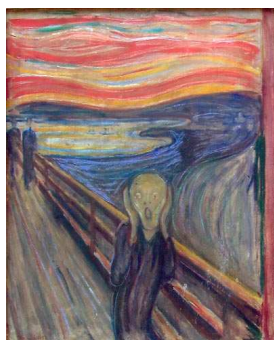
## 2. OBIETTIVI DI SERVIZIO

<i>Obiettivi generali</i>	<i>Obiettivi specifici</i>
<p><b>2.1</b>  <b>Prestare accoglienza al cittadino-utente che afferisce ai PP.OO. aziendali:</b>  <b>fornire informazioni</b> di I livello (chi – cosa – dove – come – quando);  <b>prestare aiuto</b> nella semplificazione/risoluzione di problemi concreti inerenti i servizi richiesti che non necessitano di assistenza specifica da parte del personale sanitario;  <b>orientare nei percorsi/ accompagnare a destinazione</b></p>	<p><b>2.1.a</b>  <b>Attivare 1 punto di accoglienza nelle hall degli ospedali</b> presso il quale l'utente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• riceva <b>informazioni</b> di I livello (chi – cosa – dove – come – quando);</li> <li>• venga aiutato nella semplificazione/risoluzione di <b>problemi concreti</b> inerenti i servizi richiesti</li> <li>• sia guidato ad <b>orientarsi nei percorsi</b>/sia accompagnato</li> </ul> <p><b>2.1b</b>  <b>Realizzare una Mappa aggiornata all'anno in corso su Reparti/Servizi</b> (con indicazione del Personale, degli Ambulatori attivi, degli orari di apertura al pubblico)</p> <p><b>2.1c</b>  <b>Aggiornare il Repertorio della modulistica di uso corrente per l'utenza</b></p> <p><b>2.1d</b>  <b>Attivare 1 punto di accoglienza nei Pronto Soccorso</b> presso il quale l'utente e i suoi familiari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vengano <b>accolti</b></li> <li>• ricevano <b>informazioni e materiale illustrativo</b> sulle procedure del triage infermieristico e sull'assegnazione dei relativi codici colore</li> <li>• siano guidati ad <b>orientarsi nei percorsi</b></li> <li>• vengano <b>supportati</b> nella risoluzione di <b>problemi concreti</b> inerenti i servizi richiesti (nel rispetto della tutela della privacy))</li> </ul> <p><b>2.1.e</b>  <b>Predisporre materiale esplicativo del triage da distribuire all'utenza che afferisce ai PP.SS.</b></p> <p><b>2.1.f</b>  <b>Conquistare il gradimento dell'accoglienza ricevuta da parte dell'utenza</b></p>





<i><b>Obiettivi generali</b></i>	<i><b>Obiettivi specifici</b></i>
<p><b>2.2.1</b>  <b>Contribuire alla gestione del sistema delle prenotazioni delle visite ambulatoriali</b>            (secondo le indicazioni e con la supervisione del personale dipendente)</p>	<p><b>2.2.1.a</b>  <b>Attivare 1 punto di accoglienza nei Centri di Prenotazione (CUP) per la prenotazione (telefonica e di presenza) delle visite e negli ambulatori ad accesso diretto</b></p> <p><b>2.2.1b</b>  <b>Contribuire all'abbattimento delle Liste d'attesa</b></p> <p><b>2.2.1c</b>  <b>Contribuire al miglioramento del sistema delle prenotazioni attraverso la rilevazione delle criticità</b></p>
<p><b>2.2.2</b>  <b>Gestire i turni in attesa delle visite ambulatoriali</b>            (nel rispetto delle vigenti norme a tutela della privacy dell'utente)</p>	<p><b>2.2.2a</b>  <b>Contribuire alla riduzione dei tempi d'attesa per effettuare una visita ambulatoriale</b></p> <p><b>2.2.2b</b>  <b>Conquistare il gradimento dell'accoglienza ricevuta da parte dell'utenza ambulatoriale</b></p>



<i>Obiettivi generali</i>	<i>Obiettivi specifici</i>
<b>2.3</b> <b>Attivazione</b> (entro il 11 mese di Progetto) <b>di un servizio di assistenza personalizzata all'utente durante la degenza</b>	<b>2.3a</b> <b>Prestare ascolto ed aiuto materiale ai degenti</b>  <b>2.3.b</b> <b>Conquistare il gradimento dell'assistenza ricevuta da parte dei degenti e dei loro familiari</b>



<i>Obiettivi generali</i>	<i>Obiettivi specifici</i>
<b>2.4</b> <b>Contribuire alla realizzazione del Progetto "Percorso Nascita"</b>	<b>2.4a</b> <b>Partecipare alle riunioni del team work del Progetto "Percorso Nascita"</b> <b>2.4b</b> <b>Collaborare alle attività del call-center attivo presso l'Ambulatorio per le gravidanze a termine</b> <b>2.4.c</b> <b>Prestare accoglienza alle donne in gravidanza che si recano presso lo Spazio Benessere Mamma-Bambino</b> <b>2.4d</b> <b>Conquistare il gradimento dell'assistenza ricevuta da parte delle donne in gravidanza</b>

8. *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

Sulla scorta delle precedenti esperienze maturate in ambito di Servizio Civile, possiamo affermare che la nostra Azienda possiede i requisiti logistici ed organizzativi per prevedere con coerenza e determinazione tutte le specifiche attività necessarie all'attuazione di questo nuovo Progetto, al perseguimento dei suoi obiettivi e alla valutazione dell'esito finale.

Le principali azioni che, nel loro insieme rappresentano il piano generale di attuazione su cui si svilupperà il Progetto e nelle quali verranno impiegati i giovani, sono le seguenti:

**1. ATTIVITA' PRELIMINARI ALLO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO**

- **PUBBLICIZZAZIONE**
- **SELEZIONE**
- **VERIFICA PRELIMINARE POST SELEZIONE**
- **PREPARAZIONE AVVIO**

**2. FASI ISTITUZIONALI**

- **AVVIO**
- **FORMAZIONE GENERALE e SPECIFICA**
- **INSERIMENTO**
- **TUTORAGGIO**
- **MONITORAGGIO**
- **CHIUSURA**

**3. SERVIZIO**

**4. VITA COMUNITARIA**

**5. PUBBLICIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DELL'ESITO FINALE**

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

**1. ATTIVITA' PRELIMINARI ALLO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO**

**PUBBLICIZZAZIONE** (dalla data di pubblicazione del bando alla trasmissione delle graduatorie)

Subito dopo la pubblicazione del Bando sulla Gazzetta Ufficiale, sarà avviata una specifica campagna rivolta ai giovani di età compresa tra i 18 ed i 28 anni di promozione e sensibilizzazione sulle tematiche centrali di questo progetto e sulle opportunità offerte dal Servizio Civile Nazionale. Inoltre, sarà data ampia diffusione al progetto e alle procedure selettive, così come meglio descritto al successivo box 17.

**SELEZIONE** (dalla data di pubblicazione del bando alla trasmissione delle graduatorie)

La pubblicazione del bando sulla Gazzetta Ufficiale attiverà le procedure del sistema di selezione verificato in sede di accreditamento.

**VERIFICA POST SELEZIONE** (subito dopo la pubblicazione delle graduatorie)

L'esperienza acquisita ci obbliga a sviluppare specifiche strategie organizzative riferite alle modalità di approccio con i giovani risultati idonei selezionati. A tal proposito i selezionati saranno convocati per un **incontro di approfondimento e di confronto** al completamento delle procedure di selezione.

L'incontro ha lo scopo di primario di preparare i Volontari ad affrontare concretamente l'impatto con la realtà organizzata dell'Azienda, così da prevenire disorientamenti e disagi in fase di adattamento. Nel corso dell'incontro, dunque, i Volontari saranno informati circa la data prevista di avvio del progetto, sulle modalità di immissione in servizio, sul calendario della formazione generale.

Nel contempo, l'inconveniente da prevenire è il rischio di rinunce alla realizzazione del progetto da parte dei giovani idonei selezionati manifestate il primo giorno di servizio o immediatamente dopo. Acquisire l'eventuale rinuncia alla realizzazione del progetto con largo anticipo rispetto all'avvio consente ad altri Volontari idonei non selezionati di subentrare tempestivamente ai rinunciatari e di accedere all'esperienza del servizio civile. I selezionati saranno dunque sensibilizzati sull'opportunità della rapida comunicazione dell'eventuale rinuncia.

**PREPARAZIONE AVVIO** (mese precedente l'avvio del progetto)

Nel mese che precede la data prevista di inizio progetto, si programmeranno le attività connesse all'avvio e si allenterà la rete delle copromozioni, in vista dell'organizzazione del lavoro comune come previsto dal Progetto.

## **2. FASI ISTITUZIONALI**

### **AVVIO** *(primo giorno)*

L'**avvio** coincide con il giorno di inizio del Progetto. I Volontari, riuniti in un'unica sede per una cerimonia di inizio, apporranno la loro firma sui contratti trasmessi loro dall'Ufficio Nazionale Servizio Civile, formalizzando l'**immissione in Servizio** e la conseguente accettazione dei diritti e dei doveri.

Dopo aver preso atto di eventuali rinunce ed esclusioni, si attiveranno le procedure connesse alla trasmissione dei documenti e ai subentri, completata con l'invio all'UNSC della documentazione cartacea e telematica richiesta.

### **FORMAZIONE GENERALE** *(dall'avvio, nell'arco del 1 mese di servizio)*

Si svolgerà nel primo mese di progetto,

Il Progetto di **Formazione Generale** dei **Volontari** è elaborato in ottemperanza a quanto stabilito dalla Determina del Direttore Generale dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile datata 4 aprile 2006 con la quale sono state approvate le "**Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale**".

I formatori accreditati sono dipendenti dell'Azienda con competenze specifiche nell'ambito delle relazioni interpersonali, della comunicazione, dell'assetto organizzativo-gestionale dell'Azienda, di diritto. Possono altresì essere considerati esperti delle tematiche proprie del Servizio Civile, vista l'esperienza di formazione acquisita in quest'ambito dal 2004 ad oggi.

La Formazione si svolge nelle aule di cui dispone l'Azienda, attrezzate di impianto audiovisivo per consentire una ottimale fruizione dei suoni e l'allestimento di presentazioni in power point che rendono agevole la canalizzazione dei processi attentivi.

I Volontari costituiranno gruppi composti da non più di 25 unità. La conduzione di ciascun gruppo sarà affidata ad un Formatore accreditato. Un 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.

I gruppi sono costituiti con l'intento di far incontrare e socializzare tutti i Volontari che operano all'interno dell'Azienda. I gruppi sono pertanto misti, raccogliendo ragazzi provenienti da diversi comuni e da diverse sedi di progetto. Nel caso di più progetti attivi contemporaneamente, può essere prevista anche – ove praticabile – la possibilità di mettere insieme volontari di progetti diversi.

Sempre allo scopo di facilitare lo scambio e la socializzazione sono previsti, all'interno del percorso, momenti in plenaria o in gruppo ampio.

La Formazione Generale occupa il primo mese dall'avvio del Progetto. Si privilegia questa modalità "dilazionata" ad una di tipo "concentrato" per molteplici ragioni focalizzate con la riflessione condotta nell'esperienza. Innanzitutto, diluire gli incontri evita disagi (talora veramente insostenibili) ai Volontari delle sedi periferiche, spesso costretti ad adeguarsi agli orari disagiati dei mezzi pubblici. In secondo luogo, e soprattutto, consente ai Volontari di accedere già dal secondo giorno alle strutture ospitanti e di impattare con la realtà aziendale e del SC. In sede formativa, è quindi possibile cogliere sul nascere le prime impressioni, di svilupparle e sostenerle se positive, di provvedere ad immediati adeguamenti, nel caso di disagi occorsi già in fase di ingresso.

**FORMAZIONE SPECIFICA** *(dal II mese alla chiusura)*

Con inizio a partire da secondo mese di progetto, si dipanerà per l'intero anno di servizio

**INSERIMENTO** *(I mese di servizio)*

**L'inizio del progetto di servizio civile rappresenta un periodo assai delicato.** L'esperienza consolidata ci aiuta a prevenire i conflitti tra dipendenti e giovani in servizio civile e all'interno della nostra organizzazione il ruolo del Volontario non rappresenta più una figura del tutto atipica e sconosciuta, anzi c'è una diffusa consapevolezza delle funzioni, dei compiti e degli obiettivi specifici. Ciò nonostante, permane sempre la necessità di monitorare le funzioni affidate ai Volontari, affinché restino entro i limiti previsti dal progetto e dalle normative vigenti in tema di Servizio Civile Nazionale.

L'incauta o l'inesistente gestione della fase iniziale può determinare nel corso dei primi mesi di servizio il verificarsi di casi di rinuncia a proseguire l'esperienza del servizio civile o, peggio, l'instaurarsi/cristallizzarsi di un sentimento di delusione delle personali aspettative e di mortificazione della propria condizione.

La scelta di "diluire" gli incontri di formazione generale, distribuendoli nel corso dell'intero primo mese di servizio, piuttosto che "concentrarli" nella prima settimana, come in passato, deriva – tra le altre considerazioni – anche dalla volontà di dare ampio spazio all'elaborazione in gruppo delle prime esperienze di adattamento.

All'ingresso nelle strutture, gli Operatori Locali di Progetto presenteranno ai Volontari gli Operatori li guideranno nei percorsi interni predisporranno l'allestimento delle postazioni in cui i Volontari presteranno servizio daranno istruzioni riguardo all'abbigliamento di servizio

porteranno a conoscenza i Volontari di eventuali particolari norme e disposizioni vigenti all'interno dell'Unità operativa.

#### **TUTORAGGIO** *(dall'inserimento alla conclusione del Progetto)*

Benché le recenti disposizioni non prevedano più l'accreditamento dei tutor, la nostra Azienda attribuisce grande importanza a tale figura, nella gestione dei momenti salienti del progetto.

Il Tutor di norma svolge la gran parte delle funzioni durante **incontri periodici** di gruppo con i Volontari, anche in coincidenza con il percorso della formazione specifica. Assicura altresì spazi e tempi dedicati all'ascolto delle problematiche e ai colloqui personali con i singoli.

Le modalità di ricevimento sono definite e comunicate ai Volontari in fase di avvio dei Progetti.

Il Tutor

- supporta i Responsabili di progetto, della formazione e della valutazione nelle varie iniziative programmate
- cura la somministrazione dei questionari specifici per la valutazione e per l'analisi dei punti critici
- contribuisce all'analisi del feed-back, ai fini del bilancio dell'esperienza, attraverso l'utilizzo di strumenti adeguati (ad esempio il "diario di bordo") per la formalizzazione della valutazione.
- predilige, in modo particolare per la gestione dei conflitti, un approccio preventivo di chiarificazione del contesto
- utilizza un quadro di riferimento a misura della persona e privilegia l'uso della comunicazione a due vie e della mediazione

#### **MONITORAGGIO**

Come previsto dal Sistema di Monitoraggio e Valutazione verificato in sede di accreditamento, i momenti del monitoraggio locale sono fissati alla scadenza di ogni trimestre del progetto (n = 4)

I responsabili del monitoraggio e della valutazione effettueranno la valutazione in itinere alla fine del percorso della formazione generale e del primo semestre di progetto (per un totale di 2 valutazioni in itinere)

Alla fine del progetto sarà condotta una valutazione finale, che miri soprattutto a verificare l'efficacia formativa (in termini di soddisfazione del Volontario e di presunti benefici a medio e lungo termine) (n = 1)

#### **CHIUSURA** *(ultima settimana di progetto)*

La fine di ogni progetto - per molteplici ragioni - induce nei volontari tristezza e malinconia. Al di là di questi legittimi sentimenti, la chiusura è occasione di analisi e bilanci. E' consuetudine del nostro Ente salutare la conclusione del progetto con una cerimonia di chiusura che valuti i risultati, premiando quelli positivi e meditando sulle eventuali discrasie.

### **3. SERVIZIO e GESTIONE DELLE ATTIVITA'**

Le attività previste dal progetto - specificate al successivo box 8.3 - verranno svolte dai Volontari lungo il percorso annuale sotto la supervisione degli Operatori Locali di Progetto che periodicamente riferiranno ai Responsabili del Progetto. Agli OLP sarà altresì affidata la gestione dei permessi e dei turni. Per tali adempimenti utilizzeranno apposita **modulistica di gestione**.

tistici, ma anche per il monitoraggio di eventuali distorsioni e deviazioni.

Lo strumento privilegiato per far giungere comunicazioni ai Responsabili sarà la **posta elettronica**: all'indirizzo [serviziocivile@asppalermo.org](mailto:serviziocivile@asppalermo.org) i Volontari e gli Operatori Locali di Progetto, potranno far giungere messaggi di reclamo o insoddisfazione ma anche comunicazioni gioiose che fa piacere condividere.

#### **I mese di servizio**

In fase d'avvio, sarà il Volontario stesso a scegliere l'assegnazione all'interno del presidio, sulla base delle preferenze espresse. Il primo mese occuperà la fase di accoglienza del Volontario, che fin dai primi giorni sperimenterà la sua *location* di servizio e seguendo le indicazioni del personale esperto, in costante attenta supervisione dell'OLP, comincerà a familiarizzare con il senso dell'"imparare facendo"

#### **Il mese - Ricerca**

Nel secondo mese i Volontari dovrebbero già avere superato le problematiche del primo inserimento ed essere in grado di entrare nel vivo delle attività progettuali con la fase della ricerca: la mappatura dei servizi e la definizione del repertorio della modulistica e delle procedure di interesse per l'utenza. Mappa dei Servizi e Repertorio verranno definiti nel corso del I e II incontro della Formazione Specifica.

I Volontari assegnati ai Pronto Soccorso seguiranno un percorso differenziato per il progressivo - graduale inserimento nella struttura

#### **Dal III mese alla fine**

Svolgimento delle attività previste

*Accoglienza*

*Attività nei CUP e negli ambulatori*

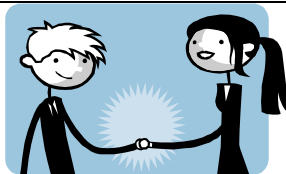
*Ascolto e aiuto ai degenti*

*Progetti "Percorso Nascita"*

### **4. COPROMOZIONI**(intero progetto)

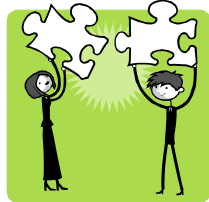
Le copromozioni saranno attive per tutto il progetto: i partner individuati accompagneranno i Volontari dall'avvio fino alla cerimonia di chiusura.

In particolare, alla rielaborazione delle esperienze in gruppo verrà dedicato uno spazio mensile di tre ore





## 5. VITA COMUNITARIA *(ogni giorno)*



La dimensione comunitaria del servizio civile è un aspetto determinante per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Formazione Generale prevede la suddivisione dei Volontari in due gruppi, la cui composizione è progettata in modo da favorire il contatto ravvicinato tra giovani che operano in tutte le sedi

Nel percorso della Formazione Specifica sono previsti eventi socializzanti, che permetteranno ai Volontari di incontrare tutti gli altri dello stesso progetto e di conoscere i giovani impegnati in altri progetti attivati dal nostro Ente.

Saranno altresì ricercate attivamente occasioni di scambio con Volontari di altri Enti, ad esempio in caso di conferenze di servizio o celebrazioni. In occasione della Giornata Nazionale del Servizio Civile (15 dicembre) a Palermo e nelle altre sedi di realizzazione del progetto, è prevista una manifestazione nell'ambito della quale verrà allestito uno **spazio autogestito dai Volontari** che incontreranno i loro coetanei e racconteranno loro l'esperienza, diffonderanno materiale divulgativo sul servizio Civile, esporranno cartelloni...

Nello svolgimento delle attività di servizio, il progetto prevede spazi **quotidiani** e **mensili** (come meglio dettagliato nel successivo box 8.3) in cui i volontari di una stessa sede si incontrano per condividere esperienze e stati d'animo. In verità, "tutte le scuse sono buone" per passare un po' di tempo insieme: compleanni, ricorrenze, "voglia di pizza"...

***Le copromozioni previste attiveranno per i Volontari ulteriori importanti spazi di conoscenza e frequentazione con altri giovani coetanei*** (come meglio specificato al box 24)

## 6. PUBBLICIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DELL'ESITO FINALE

La diffusione dei risultati progettuali è una delle principali attività da attenzionare e programmare fin dall'inizio del progetto.

Il coinvolgimento degli Organi di informazione pubblici e privati (giornalisti, emittenti televisive, radio locali e nazionali) favorirà la diffusione dei risultati connessi agli obiettivi progettuali conseguiti nel breve, medio e lungo termine.

Particolare attenzione sarà dedicata alla diffusione dei dati sul numero degli utenti che avranno usufruito delle singole attività progettuali, sugli obiettivi raggiunti dal progetto in termini di miglioramento dei servizi pubblici territoriali e sulla valutazione dell'esito finale.

La Conferenza Aziendale finale contribuirà a rappresentare le attività realizzate nell'ambito del progetto grazie all'impiego dei giovani in servizio civile ed i risultati conseguiti.

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

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.

#### **ATTIVITA' CONNESSE AGLI OBIETTIVI DI CRESCITA**

Nel **percorso formativo**, lo strumento privilegiato per rielaborare l'esperienza e monitorare il raggiungimento degli obiettivi di cambiamento personale auspicato è il **“Diario di Bordo”**, articolato su proposta dei Volontari stessi, che i formatori specifici utilizzeranno come contenitore per il resoconto delle attività svolte, delle emozioni vissute, dei dubbi e delle riflessioni.

**Scale di valutazione degli atteggiamenti** e **questionari** saranno somministrati in ingresso e nella fase conclusiva.

Oltre il percorso formativo, attività riferibili agli obiettivi di crescita sono di tipo comunitario.

L'attività **“Vita Comunitaria”** (VC) prevede

uno spazio **quotidiano** di 30 minuti: una pausa dalle attività di servizio, in cui i Volontari si riuniscono in spazi riservati all'interno di ciascun ospedale

uno spazio **mensile** di tre ore dedicato a gruppi di riflessione o di lavoro per la costruzione di cartellonistica e materiale divulgativo, report sulle attività, compilazione di questionari... come previsto dagli accordi di copromozione.

Nel corso dell'anno, saranno organizzate **almeno due escursioni guidate**: una in ambito di formazione specifica ed un'altra in collaborazione con i copromotori, attraverso percorsi particolarmente significativi dal punto di vista culturale ed ambientale.

Con il ricorso a **tecniche sociometriche** potrà essere possibile monitorare il processo di reale integrazione del gruppo.

***Per i Volontari disabili e migranti di seconda generazione saranno predisposti supporti per un “collocamento mirato” nel gruppo e nelle attività.*** Essi sceglieranno la tipologia di servizio che riterranno più confacente alle abilità, disponibilità ed esperienze pregresse.

Ai disabili verranno garantite condizioni di accesso facilitato alle postazioni di lavoro.

In particolare, si cercherà di sperimentare interventi di **peer support**.



Il **peer support** (*supporto tra pari*) si fonda sul presupposto che i migliori esperti nel campo della disabilità sono le stesse persone con disabilità. E' noto infatti che le persone con gravi disabilità spesso trovano soluzioni efficaci nel fronteggiamento dei propri problemi confrontandosi con l'esperienza e la riflessione di altre persone in analoghe condizioni di disabilità

Nella misura in cui il peer supporter si avvale non solo di competenze tecniche acquisite a livello teorico, ma anche della propria esperienza di vita, la condizione di parità facilita la relazione di aiuto e una migliore comprensione e comunicazione dei problemi tra i soggetti che interagiscono.

il *peer supporter* parteciperà alle previste attività di accoglienza, rivolte ad utenti disabili (in special modo quindi presso la sede di Villa delle Ginestre) e svilupperà azione di informazione ed orientamento in difesa dei diritti e nell'ambito di progetti mirati al miglioramento della qualità della vita

Con queste precondizioni, disabili e migranti **seguiranno il programma delle attività previste per tutti i Volontari**. Per non sottovalutare, tuttavia, il rischio di esclusione sociale, nell'ambito dei previsti incontri periodici di tutoraggio particolare attenzione verrà posta a cogliere precoci segnali – diretti e indiretti – di disagio relazionale.

Presso il P.O. "Civico" i Volontari collaboreranno alla **Segreteria di Coordinamento** per il Servizio Civile, fornendo informazioni telefoniche (assai richieste in concomitanza con la pubblicazione del bando di selezione) e accoglienza all'utenza, facilitando il raccordo delle sedi progettuali in rete. La Segreteria sarà uno spazio a disposizione dei Volontari stessi per l'organizzazione delle attività di servizio, la disciplina di permessi e malattie, la trasmissione delle informazioni

## ACCOGLIENZA

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

Mappatura dei Servizi (*codice attività MAP*)

Repertorio delle procedure e della modulistica (*REP*)

Allo scopo di garantire loro il diritto/dovere di offrire prestazioni competenti, nei primi due mesi di servizio, i Volontari – con la supervisione costante degli OLP e nel rispetto dell'attività clinica



svolta nelle UU.OO. - saranno impegnati nell'aggiornamento delle informazioni da fornire all'utenza: gli Ambulatori attivi (con indicazione di quelli ad accesso diretto)/le prestazioni erogate/gli operatori/le modalità di erogazione e di accesso/l'ubicazione e i recapiti telefonici.

Analogamente, si informeranno sul repertorio di procedure (di interesse preminente per l'utenza) e sulla modulistica dedicata.

**Produrranno così una Mappa ed un Repertorio aggiornati**, di facile consultazione

Le informazioni potranno poi essere rielaborate graficamente dai Volontari stessi sotto forma di *depliant illustrativi* da distribuire all'utenza che accede in un Reparto/Servizio/Ambulatorio.

Presso i punti di accoglienza attivati, i Volontari:

**forniranno informazioni di I livello** (AccINFO)

relativamente a:

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** (AccMOD)

eventualmente aiutando l'utente nella compilazione della modulistica o in altre difficoltà concrete riferibili alle procedure burocratiche

**faciliteranno l'accesso alle prestazioni**

orientando l'utenza nei percorsi interni (AccOR)

accompagnando gli utenti impediti nella deambulazione, che non necessitano di interventi da parte del personale sanitario (AccACC)

In particolare, proseguendo un'attività già consolidata nella pratica, cureranno l'accoglienza delle utenti che si recheranno nei Servizi di Radiologia per effettuare screening, invitate a farlo dal **Progetto Penelope**, un programma per la prevenzione/diagnosi precoce del tumore alla mammella, al colon-retto e al collo dell'utero, rivolto alle donne di età compresa tra i 50 e i 69 anni, promosso all'unità Operativa Educazione alla Salute Aziendale. 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.

Un'attenzione particolare viene offerta alle problematiche della persona immigrata che afferrisce alle strutture sanitarie e da

straniero incontra notevoli barriere - linguistiche e culturali - all'accesso alle cure.

***Ai Volontari chiediamo di aiutarci a far nascere e crescere uno spazio di accoglienza, informazione-orientamento rivolto agli stranieri rispettoso della cultura del paese di provenienza, pensato con i rappresentanti delle comunità presenti nella provincia di Palermo ed in rete con le Strutture Territoriali che, anche all'interno della nostra Azienda, svolgono funzioni facilitanti per gli immigrati (AcclMM)***

Presso i punti di accoglienza attivati nei **Pronto Soccorso**, i Volontari regoleranno il loro comportamento di servizio alle disposizioni degli operatori sanitari, in modo da non intralciare l'attività clinica, in particolare nelle emergenze da codice rosso.

Con queste precauzioni, i Volontari svolgeranno azioni di accoglienza e supporto per gli utenti e i loro familiari:

**agevoleranno l'accesso e l'uscita** dal pronto soccorso – con l'ausilio di una sedia a rotelle – degli utenti che non necessitino di trasporto in barella o dell'intervento del personale sanitario

**orienteranno sui percorsi interni** al pronto soccorso/accompagneranno

**daranno informazioni sulle procedure del triage**

**predisporranno materiale illustrativo** che distribuiranno agli utenti

Nel rispetto della sofferenza e del diritto alla riservatezza, offriranno **compagnia, ascolto e aiuto concreto** agli utenti e ai familiari in attesa che ne facciano richiesta (o su indicazione del personale).

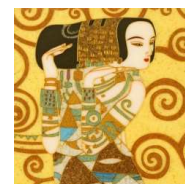
Collaboreranno con Assistenti Sociali e Psicologi alla **gestione di eventuali situazioni problematiche** con atteggiamento solidale ed empatia, con particolare attenzione ai **pazienti fragili** (anziani, bambini, disabili)

## **SERVIZIO NEI CUP E NEGLI AMBULATORI**

All'interno dei Reparti/Servizi sono attivi **Ambulatori**, aperti almeno una volta la settimana.

I Volontari supporteranno il personale dipendente assegnato al **Centro Unico di Prenotazione (CUP)** nella gestione delle prenotazioni (**AmbPREN**) sia telefoniche che di presenza.

In particolare compileranno un **registro delle prenotazioni** nel



quale indicheranno (schema tipo)  
nome e cognome dell'utente,  
recapito telefonico,  
eventuale familiare di riferimento  
data e orario della visita  
specifica tipologia della visita  
e altre informazioni ritenute essenziali.

All'utente prenotato attribuiranno un numero, per regolare il turno in sala d'attesa. Nel rispetto delle vigenti norme a tutela della privacy, con lo stesso numero si rivolgeranno all'utente.

All'utente che prenoti personalmente verrà consegnato un memorandum della prenotazione.

Avvertiranno telefonicamente gli utenti prenotati (in particolare i residenti di altri paesi) di ogni variazione di orario o data e dell'eventuale assenza del medico.

In caso di liste d'attese più lunghe di una settimana, i Volontari avranno cura di chiamare l'utente prenotato nell'imminenza della visita, chiedendo conferma, così da far procedere la lista in caso di rinuncia.

In sala d'attesa, in particolari negli **ambulatori ad accesso diretto** per i quali non è prevista la prenotazione, i Volontari regoleranno i turni di attesa delle visite (*AmbTURNO*).

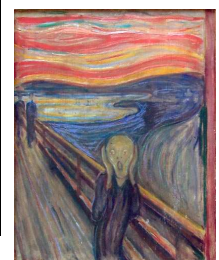
E' assolutamente importante che svolgano tale funzione assai delicata, in sintonia con le disposizioni emanate dai Responsabili delle UU.OO.

Con le stesse modalità, nei **Servizi** come i **Laboratori Analisi** e le **Radiologie**, i Volontari forniranno aiuto nella consegna dei referti e si raccorderanno con i Volontari dei Reparti per l'assistenza ai degenti che effettuano esami di laboratorio o radiodiagnostici.

Oltre che "disciplinatori" dell'ordine, i Volontari forniranno aiuto prezioso nella rilevazione delle criticità (*AmbMQ*) e nella sperimentazione/implementazione di soluzioni ai problemi riscontrati.

#### ASSISTENZA AI DEGENTI

In alcuni ospedali dell'Azienda, in particolare presso il P.O. "Civico" di Partinico, la possibilità di svolgere il proprio impegno solidale in favore di degenti ha costituito in passato, per i Volontari di Servizio Civile, un'occasione per esperienze assai significative sul



piano umano.

Si tratta di una presenza discreta, in costante supervisione da parte del personale infermieristico e per attività che non ricadono in ambito clinico e non ne intralciano l'andamento.

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

nelle pratiche burocratiche connesse al ricovero,

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

prestando ascolto ed aiuto concreto

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

nel ritiro di referti *(ove questo non richiedesse interventi specialistici di personale sanitario)*

collaborando alle iniziative promosse dalle Associazioni di Volontariato

raccogliendo suggerimenti e proposte di miglioramento (escludendo i reclami).

nella prenotazione delle visite di controllo per i pazienti in fase di dimissione (che non abbiano il supporto di un familiare)

**Nell'assistenza ai pazienti medullosesi che afferiscono a Villa delle Ginestre, i Volontari, in modo particolare,**

**aiuteranno i pazienti** a scendere e a salire dall'auto,

**li accompagneranno alle visite,**

condivideranno **iniziative socializzanti e sportive**

### **PROGETTO "PERCORSO NASCITA"**

Il Dipartimento Materno Infantile – che ha sede presso il P.O. "G.F. Ingrassia" di Palermo – ha promosso il progetto "**Percorso Nascita**", finalizzato a determinare una profonda revisione delle modalità di assistenza a gravidanza e parto, garantendo cure non invasive alle gravidanze fisiologiche e un'adeguata e tempestiva identificazione e monitoraggio della piccola quota di gravidanze a rischio. Il cambiamento è affidato ad una più estesa ed attenta presa in carico delle donne da parte dei Consulenti Familiari, prima, durante e dopo la gravidanza, in integrazione con i servizi ospedalieri.

Presso il Dipartimento è attivo un **Ambulatorio per le gravidanze a termine**, che programma ed esegue visite ed ecografie in tutto il percorso gestazionale (secondo gli standard OMS per l'assistenza perinatale) e funge da centro di raccordo tra



la rete ospedaliera e quella consultoriale, per la gestione delle gravidanze a rischio, delle gravidanze a termine, del puerperio. E' in fase di avvio lo **Spazio Benessere Mamma-Bambino**, per la realizzazione di progetti di educazione alla salute (corsi di accompagnamento alla Nascita, spazi per la promozione dell'allattamento al seno) e di altre iniziative centrate sulla relazione mamma-bambino nei primi mesi dalla nascita. Il ruolo dei Volontari **nella sede dipartimentale**, sarà: di collaborazione alla gestione di un **call-center** presso l'**Ambulatorio per le gravidanze a termine** con funzione di

- **interfaccia tra i servizi aziendali** (Consultori Familiari e servizi ospedalieri) per l'invio guidato dal consultorio all'ospedale e viceversa, relativamente alle gravidanze a rischio/a termine
- **informazione** alle donne che hanno partorito in ospedale per la presa in carico (a cura del Consultorio Familiare di pertinenza) durante il puerperio (PNCall)

di **accoglienza alle donne** che afferiscono allo **Spazio Benessere Mamma-Bambino (PNAcc)**

9. Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

50

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

30

14. Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6)

5

15. Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Nell'espletamento delle attività i Volontari saranno tenuti al segreto professionale e alla tutela della privacy. Nella relazione con l'altro mostreranno rispetto delle peculiarità individuali e si asterranno dal manifestare atteggiamenti pregiudizievoli nei confronti di persone, religioni, culture, usi e tradizioni.

Per facilitare l'identificazione da parte dell'utenza, i Volontari terranno bene in vista il **cartellino di riconoscimento** assegnato al momento dell'immissione in servizio.

Aspetto e comportamento dovranno essere congrui con lo *status* serviziocivilista.

**Relativamente alle condizioni di lavoro**, si chiederà ai Volontari



l'osservanza dell'orario di servizio e dei compiti assegnati.

In accordo con la programmazione delle attività e le esigenze dell'utenza. **l'orario di servizio sarà flessibile.**

La flessibilità richiesta è riferibile alla necessità di mantenere la continuità dell'accoglienza anche nelle ore pomeridiane e nella giornata di sabato. Mensilmente, quindi, verrà predisposta una turnazione che prevederà che alcuni volontari svolgano turni pomeridiani e nella giornata di sabato. Nel primo caso, la giornata di servizio inizierà alle ore 14 e si concluderà alle ore 20. Nel secondo caso, il volontario effettuerà una giornata di riposo infrasettimanale (nella stessa settimana in cui lavorerà il sabato).

**Non è previsto che i volontari prestino servizio nelle giornate festive.**

Eventuali incompatibilità dovranno essere dichiarate in fase di colloquio di selezione. Difficoltà intervenute successivamente all'immissione in servizio – a carattere transitorio – dovranno essere tempestivamente comunicate agli OLP.

Per le attività previste dal progetto, dagli accordi di copromozione e per eventi socializzanti, *che rivestono carattere di eccezionalità*, è possibile che i Volontari svolgano attività di servizio in luoghi diversi dalla sede di assegnazione

**16. Sedi di attuazione del progetto**

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	<b>P.O. "G.F. INGRASSIA"</b>	PALERMO	Corso Calatafimi n. 1002	<b>18</b>
2	<b>VILLA DELLE GINESTRE</b>	PALERMO	Via Castellana n. 145	<b>4</b>
3	<b>P.O. "CIVICO"</b>	PARTINICO	Via Circonvallazione	<b>12</b>
4	<b>P.O. "DEI BIANCHI"</b>	CORLEONE	Via Don G. Colletto	<b>4</b>
5	<b>P.O. "S. CIMINO"</b>	TERMINI IMERESE	Via P.O. "S. Cimino"	<b>8</b>
6	<b>P.O. "MADONNA SS. DELL'ALTO"</b>	PETRALIA SOTTANA	Contrada Sant'Elia	<b>4</b>

18. Criteri e modalità di selezione dei volontari:

**Criteri autonomi di selezione verificati in sede di accreditamento**

Il Sistema di selezione verificato in accreditamento è un sistema di valutazione per titoli e colloquio.

In sede di **valutazione curricolare**, viene attribuito punteggio a:

1. Titolo di studio (solo se più elevato rispetto al titolo richiesto per l'accesso)
2. Titoli professionali (distinti in *attinenti* e *non attinenti* alle attività del progetto)
3. Precedenti esperienza di servizio presso il nostro Ente (ad esempio tirocini) (purché non si tratti di rapporti di lavoro o di collaborazione retribuita a qualunque titolo, intercorsi nell'anno in corso o nell'anno precedente di durata superiore a tre mesi)
4. Esperienze in ambito di assistenza e volontariato
5. Conoscenze in ambito di informatica - lingue straniere - sanitario

Ai **disabili e migranti di seconda generazione** verranno riconosciute con attribuzione di punteggio, documentate esperienze di collaborazione (in qualità di socio) ad Associazioni di disabili o immigrati (*nella sezione 4*)

Ai migranti verrà attribuito un punteggio pari a 0,4 (doppio rispetto alle lingue straniere più diffuse) per la conoscenza documentata della lingua d'origine della famiglia (migranti di prima generazione) (*nella sezione 5*)

**In sede di colloquio**, a tutti i candidati - verranno richieste informazioni relativamente ai seguenti argomenti:

*motivazione allo svolgimento del Servizio Civile*

*conoscenza del Servizio Civile*

*conoscenza del progetto*

*conoscenza dell'Ente*

*percorso delle esperienze*

A **disabili e migranti** va riconosciuto che la scelta di intraprendere un percorso di servizio civile è supportata da un forte impegno motivazionale per il superamento di difficoltà di integrazione (anche di adattamento logistico per i disabili): per tale ragione, va riconosciuto loro un livello massimo di motivazione iniziale (*punteggio massimo 3 punti*)

Di norma la selezione viene svolta in una sessione unica. In caso di numero assai elevato di candidati in una sede (pari o superiore al quintuplo del numero di volontari previsti in quella sede) Il sistema prevede che **la selezione** si svolga **in due fasi**. Nella prima fase il

candidato sosterrà il colloquio secondo le indicazioni su indicate (ai giovani con minori opportunità verrà riconosciuto un livello alto di motivazione). I candidati che avranno dimostrato al colloquio una competenza di base negli ambiti richiesti accederanno alla seconda fase. Nella seconda sessione è previsto un ulteriore colloquio di approfondimento ed una prova in gruppo per la valutazione delle capacità di interazione in contesto di problem-solving.

Al punteggio ottenuto nelle due sessioni andrà sommato il punteggio derivato dalla valutazione dei titoli (*a disabili e migranti di seconda generazione verranno riconosciute le agevolazioni precedentemente specificate*).

*In considerazione di tale aumentata difficoltà, riteniamo opportuno adottare ulteriori misure per facilitare l'accesso ai giovani con minori opportunità, con l'attribuzione di un **punteggio bonus** da aggiungere al punteggio totale ottenuto alle due sessioni selettive.*

Oltre ai disabili e ai migranti di seconda generazione, l'esperienza maturata ci induce ad adottare provvedimenti facilitanti l'accesso - *con attribuzione del punteggio bonus* - anche ai candidati che mostrano una forte motivazione alla formazione personale attraverso il servizio civile, in assenza di Interesse preminente in ambiti specifici o di progetti a breve e medio termine; giovani che al termine del percorso scolastico, acquisito il diploma di maturità, non hanno intrapreso studi universitari e non hanno ancora orientato la loro vita verso una ricerca professionale e formativa definita. Riteniamo infatti, che il potenziale di crescita di questi Volontari attraverso il servizio civile sia maggiore rispetto a chi ha già sviluppato interesse preminente in ambiti professionali specifici ed ha possibilità elevate di autorealizzazione in progetti a breve e medio termine.

Il bonus è di 5 punti fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto. Il bonus consentirà ai soggetti individuati di colmare lo svantaggio iniziale consentendo ai migliori di loro l'utile collocamento nella **graduatoria unica**.

Come già scritto, Volontari disabili e migranti di seconda generazione **selezionati** sceglieranno la tipologia di servizio "più confacente alle abilità, disponibilità ed esperienze pregresse. Ai disabili, in particolare, verranno garantite condizioni di accesso facilitato alle postazioni di lavoro

22. *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

24. *Reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Il nostro Ente ha formalizzato accordi di copromozione con le seguenti Associazioni di volontariato no profit

1. **Associazione Regionale Diabetici e Celiaci “Danilo Dolci”**
2. **Comitato Italiano Paralimpico (CIP)**
3. **Associazione “VIP - Viviamo in positivo”**
4. **Cooperativa sociale Solidarietà**
5. **Società Cooperativa Sociale ONLUS a r.l. “H21 Vivere Insieme”**
6. **Associazione “Amici di Danilo Dolci”**
7. **Associazione Amici di San Felice**

e con la Società *profit*

8. **Cooperativa Agricola VitaBIO**



**L'Associazione Regionale Diabetici e Celiaci “Danilo Dolci”** ha finalità di “*tutela sanitaria, assistenziale, morale e giuridico-sociale delle persone diabetiche e/o celiache*”. Opera da anni all'interno del P.O. “Civico” di Partinico, in particolare presso l'U.O. complessa Diabetologia e Malattie

Metaboliche.

Continuando una collaborazione di copromozione che risale al 2008, per i Volontari svolgerà azione di intermediazione con le figure professionali che operano in ospedale e con gli utenti diabetici e celiaci

Attività previste:

l'Associazione

1. aiuterà il Volontario ad orientarsi rispetto alla diversa tipologia di richieste dell'utenza al momento dell'accoglienza
2. illustrerà al Volontario i passaggi salienti delle procedure necessarie per ottenere il rilascio di protesi ed ausili e per rinnovare l'autorizzazione
3. mostrerà, con l'esempio quotidiano, modalità di relazione empatica con i pazienti e le loro famiglie
4. promuoverà azioni che coinvolgeranno i Volontari in campagne di diffusione di stili di vita salutari: ad esempio nelle scuole, in occasione della celebrazione dell'*Obesity Day*
5. attiverà con i Volontari una ricerca epidemiologica di diffusione delle

problematiche diabetiche/celiache nel territorio

L'Associazione si impegna altresì a promuovere iniziative itineranti che raggiungano gli altri comuni sede di realizzazione (Palermo – Termini Imerese – Corleone e Petralia Sottana). per tutti i Volontari del Progetto

A queste iniziative itineranti darà il suo apporto per il raggiungimento degli obiettivi di crescita personale e sociale, anche la **VitaBIO**, una **Cooperativa Agricola** nata nel 2005 da un gruppo di produttori BIO certificati, che coltiva con il metodo dell'**agricoltura biologica**, praticato anche come strumento per l'inclusione sociale e professionale e per la diffusione di una cultura solidale. I suoi agronomi, infatti, forniscono consulenza gratuita alle cooperative sociali che usano terreni confiscati alla mafia per operare inserimenti lavorativi di persone svantaggiate impiegandole in produzioni BIO.

Presentando i suoi prodotti oltre a diffondere la **cultura del biologico**, la Cooperativa porterà a conoscenza i Volontari delle tematiche del **commercio equosolidale**,



La Cooperativa si impegna infatti ad offrire consulenza per promozione di **Gruppi di Acquisto Solidale (G.A.S.)** a vantaggio delle famiglie degli utenti che afferiscono ai PP.OO. aziendali.

Un **gruppo di acquisto solidale** è formato da un insieme di persone che decidono di incontrarsi per acquistare all'ingrosso prodotti alimentari o di uso comune da piccoli produttori **rispettosi dell'uomo e dell'ambiente**, da ridistribuire tra loro.

La solidarietà è l'aspetto che distingue i GAS da altri gruppi di acquisto, finalizzati esclusivamente ad ottenere prezzi ridotti.

La solidarietà si esprime in primo luogo nei confronti dell'ambiente, dal momento che si sceglie di acquistare prodotti biologici, a basso impatto ambientale. Si manifesta poi nei confronti dei produttori con cui si instaura un rapporto diretto e con gli altri aderenti al gruppo, grazie al lavoro volontario che ciascun partecipante fa a vantaggio di tutti (raccolgere gli ordini, scaricare la merce, distribuire i prodotti...).

Si estende poi ai popoli del Sud del mondo e a tutti coloro che, a causa dello spreco e della ingiusta ripartizione delle ricchezze, subiscono le conseguenze inique del modello di sviluppo capitalista e consumista.

il nodo cruciale della rete costituita dal Gruppo Solidale avrà sede presso Villa delle Ginestre. Tutti i Volontari impegnati nel progetto, essendo parte attiva di tale rete nelle attività di promozione e scambio - avranno modo di accostarsi all'esperienza del **consumo critico**, Inteso come atteggiamento critico dei consumatori, che valutano e scelgono i prodotti in base a criteri stabiliti da loro stessi e non imposti dal mercato.



Il **Comitato Italiano Paralimpico** disciplina, regola e gestisce le attività sportive per persone disabili sul territorio nazionale, secondo criteri democratici volti ad assicurare il diritto di partecipazione all'attività sportiva in condizioni di

uguaglianza e pari opportunità.

Il Comitato Italiano Paralimpico (Cip) è un ente che va al di là della semplice preparazione delle squadre agonistiche impegnate a partecipare ai Campionati e alle manifestazioni del calendario internazionale sanzionato dall'International Paralympic Committee. La legge istitutiva del Comitato Italiano Paralimpico (Legge n° 189 del 15 luglio 2003) ed il successivo recente decreto di attuazione (Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'8 aprile 2004), infatti, hanno riconosciuto la valenza sociale dell'organismo che mira a garantire il diritto allo sport in tutte le sue espressioni "promuovendo la massima diffusione della pratica sportiva per disabili in ogni fascia di età e di popolazione" affinché ciascun disabile abbia l'opportunità di migliorare il proprio benessere e di trovare una giusta dimensione nel vivere civile proprio attraverso lo sport quale strumento di recupero, di crescita culturale e fisica nonché di educazione dell'individuo disabile e non".

Proseguendo con il programma di attività già avviate presso Villa delle Ginestre, offrirà ai Volontari la propria mediazione competente per avvicinare i disabili allo sport e alle iniziative proposte, **collaborando allo svolgimento di eventi sportivi e socializzanti** (almeno 2 nel corso del progetto).



L'Associazione **VIP – Viviamo in positivo** realizza i propri fini mediante le seguenti attività:

- Istituzione e organizzazione di Volontari-Clown già formati che svolgano servizi presso i reparti degli ospedali, case di cura, ambulatori medici, case di riposo per anziani, comunità di disabili, comunità di bambini; pellegrinaggi, ecc;
- Sensibilizzazione e formazione sul territorio sui temi della solidarietà, dell'educazione allo sviluppo; dell'educazione alla gioia e al pensiero positivo in qualunque area di disagio;
- Iniziative intese a promuovere e sviluppare principi di solidarietà e di partecipazione democratica alla vita sociale, alla promozione socio-culturale di ogni espressione artistica, nonché a valori progressisti e liberali, riconosciuti quale tessuto ideale fondamentale dell'associazionismo;

- Collaborazione alla redazione di progetti di assistenza, promossi da Enti pubblici e privati, che non abbiano carattere sostitutivo di quelli di competenza degli stessi Enti, nel rispetto delle finalità dell'Associazione medesima e della normativa vigente in materia;
- Esperienze dirette e collaborazioni con altre Associazioni per l'affidamento di minori, nell'impegno di praticare e diffondere una nuova cultura della paternità e maternità responsabili e di contribuire alla elaborazione ed alla sperimentazione di una progettualità specifica a fini sociali e pedagogici;

Già presente da tempo a Villa delle Ginestre, VIP svolgerà interventi di clownterapia in sede di riabilitazione e coinvolgerà i Volontari nella loro attività. I nostri Volontari non hanno competenze per attività di clownterapia avranno solo ruoli di supporto, ma grazie all'Associazione riusciranno ad entrare in rapporto non convenzionale con i disabili, (specie se minori) e di cogliere la portata formativa di un sorriso nel contesto della disabilità



La **Cooperativa Sociale ONLUS H21 Vivere Insieme** è stata costituita per operare in favore degli anziani disagiati, degli adulti disabili fisici e sensoriali ed in favore di minori in situazioni di handicap o in particolare stato di disagio. Sono pertanto numerose le peculiari attività che la cooperativa, con l'aiuto dei suoi soci con specifiche e consolidate professionalità, si prefigge di svolgere, nell'unico intento di migliorare la qualità della vita dei soggetti più deboli, maggiormente bisognosi di attenzioni.

In particolare, il **Servizio Trasporti** è quotidianamente richiesto da anziani, non vedenti e altri disabili- Il Servizio - attivo tutti i giorni compresa la domenica dalle ore 7 alle ore 21 circa - contribuisce validamente e cocratamente ad aumentare l'autonomia personale e familiare dei soggetti in evidente difficoltà, contro l'isolamento e l'emarginazione dalla società.

Con riferimento alle attività previste dal progetto, la Cooperativa si impegna ad offrire il Servizio Trasporto agli utenti che afferiscono alle strutture sanitarie della Azienda e che si trovano in stato di disagio o disabilità.

I Volontari, con la costante supervisione del del personale dipendente e nel rispetto delle condizioni di lavoro previste dal progetto, potranno collaborare a:

- diffondere le finalità del Servizio
- segnalare il bisogno dell'utenza al Servizio
- accompagnare gli utenti in macchina
- accoglierli all'ingresso nella struttura con ausilio di sedia a rotelle (ove occorresse)



- mediare la relazione con l'utente.

Con successivo accordo potrà essere convenzionata la tariffa del servizio, con spirito solidale.



La **Cooperativa sociale Solidarietà** opera a Palermo dal 1981. È una cooperativa di tipo B e si occupa di promuovere e favorire l'inserimento socio-lavorativo di persone con problemi di salute mentale in stretta collaborazione con i Dipartimenti di Salute Mentale dell'ASP di Palermo. La Cooperativa progetta e realizza programmi d'inserimento lavorativo in diversi settori produttivi.

Ogni attività della cooperativa vede la compresenza, in una logica di integrazione, di persone con svantaggio psichico e persone “normodotate”.

La Cooperativa è anche:

#### **VIVAIO IBERVILLEA**

Un vivaio progettato in collaborazione con l'Orto Botanico di Palermo specializzato in piante grasse all'interno dell'ex colonia agricola dell'Ospedale Psichiatrico di Palermo. Il Vivaio ha due serre espositive, un grande giardino roccioso e un planisfero tracciato sul terreno per fare il giro del mondo con le piante.

#### **NEGOZIO IBERVILLEA**

Un punto vendita in via Maqueda n.375, in un locale confiscato alla mafia e affidato alla Cooperativa dal Comune di Palermo

#### **VISITE GUIDATE AL QANAT**

I Qanat che si snodano nel sottosuolo della città rappresentano i resti di una vasta rete di cunicoli che portavano l'acqua delle sorgenti alla città. Un capolavoro di tecniche idraulica araba nella Palermo normanna del secolo XII.

I Qanat palermitani attualmente fruibili sono il *Qanat Gesuito Basso*, ubicato nel fondo della della Vignicella, all'interno dell'ex Ospedale Psichiatrico, e il *Qanat Gesuitico Alto* ubicato presso il Fondo Micciulla ad Altarello di Baida.

La copromozione al presente progetto “Parole per pensare... parole per amare – prospettive d'accoglienza” concorrerà al raggiungimento degli obiettivi di formazione umana e civica dei giovani Volontari in Servizio Civile, attraverso le seguenti attività:

1. **Visita guidata al vivaio, al planisfero e all'orto** con gruppo di sensibilizzazione ai temi della biodiversità, dell'acqua, bene prezioso per l'umanità e per il pianeta, alle problematiche della sua distribuzione tra i popoli della terra (traendo spunto dalla capacità di risparmiare acqua delle piante grasse e dalla mirabile ingegneria dei Qanat)
2. **Visita ai Qanat:** alla scoperta di itinerari turistici, di notevole interesse storicoculturale nella Palermo sotterranea
3. **Incontro di confronto sul tema dell'inclusione e dell'impresa sociale,** Quest'ultimo aspetto potrà essere affrontato dai soci della cooperativa e dagli operatori socio-sanitari del Dipartimento di Salute Mentale
4. **Mostra – mercato di beneficenza,** da organizzare con i Volontari nell'ambito delle manifestazioni previste dal progetto in occasione della Giornata Nazionale del Volontariato.

L'**Associazione “Amici di Danilo Dolci” di Trappeto** ha finalità di promozione alla socialità, di educazione all'ambiente e alla legalità.



Favorisce l'aggregazione dei giovani e lo scambio interculturale.

Coerentemente con la sua mission, si impegna a contribuire alla promozione delle previste iniziative di pubblicizzazione del Servizio Civile all'interno di spazi autogestiti dai Volontari per la condivisione delle esperienze con altri coetanei.

L'**Associazione Amici di San Felice** valorizza, promuove e gestisce l'Eremo di San Felice, una chiesa medievale con canonica, che è situato al Km. 18 della strada provinciale Trabia-Ventimiglia (Palermo) all'interno della R.N.O. di Pizzo Cane, Pizzo Trigna e Grotta Mazzamuto.

Accompagnerà i nostri Volontari in escursioni (in piccoli gruppi) dell'Eremo e della Riserva Naturale



Per le attività di copromozione è previsto uno spazio mensile di 3 ore (in orario di servizio) scandito secondo un calendario da definire al momento dell'avvio del progetto.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

A fine progetto, l'**ENGIM** in possesso dei requisiti di legge in quanto regolarmente iscritto all'Albo Regionale degli Enti di Formazione, previa specifico esame di verifica, certificherà il **conseguimento delle competenze professionali di ciascun volontario che prenderà parte al progetto:**

- **Competenze in front-office** (accoglienza, ascolto ed empatia, comunicazione efficace)
- **Competenze nella metodologia e pratica del lavoro di gruppo**
- **Competenze di segretariato sociale**
- **Competenze nella pratica della relazione d'aiuto**
- **Competenze di base in informatica e conoscenza di una lingua straniera**

### Formazione generale dei volontari

29. *Sede di realizzazione:*

Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo  
Sala Vignicella (2 aule)  
Complesso ex-Pisani – via Pindemonte n. 88 – Palermo  
  
P.O. “Villa delle Ginestre”  
Via Castellana, 145 - Palermo

30. *Modalità di attuazione:*

la Formazione Generale viene svolta in proprio, presso l'ASP Palermo. con formatori accreditati, dipendenti dell'Azienda con competenze specifiche nell'ambito delle relazioni interpersonali, della comunicazione, dell'assetto organizzativo-gestionale dell'Azienda, di diritto

34. *Durata:*

42 ore (7 moduli di 6 ore cadauno)

**Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

35. *Sede di realizzazione:*

Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo  
Sala Vignicella (2 aule)  
Complesso ex-Pisani – via Pindemonte n. 88 – Palermo

Sedi periferiche

P.O. “Civico” - Via Circonvallazione – Partinico  
P. O. “G. F. Ingrassia” – Corso Calatafimi, 1002 – Palermo  
P.O. “Villa delle Ginestre” - Via Castellana, 145 - Palermo  
Ospedale dei Bianchi - Via Don Colletto - Corleone  
P.O. “Madonna SS. Dell’Alto” – Contrada Sant’Elia - Petraia Sottana  
P.O. “S. Cimino” – Via P.O. S. Cimino - Termini Imerese

41. *Durata:*

72 ore (12 moduli di 6 ore cadauno)

42. *Previsione di un bilancio dell’esperienza che supporti il giovane in SCN nell’analisi critica del percorso di servizio civile volto ad identificare le potenzialità individuali e competenze acquisite*

E’ previsto che venga effettuato un bilancio dell’esperienza