

*sintesi della Scheda
Progetto approvata
dall'Ufficio Regionale*

CALLISTO

percorsi di accoglienza in Ospedale



Diana e Callisto 1566 ca. - Tiziano Vecellio, Vienna

Vaghe stelle dell'Orsa, io non credea
Tornare ancor per uso a contemplarvi
Sul paterno giardino scintillanti,
E ragionar con voi dalle finestre
Di questo albergo ove abitai fanciullo,
E delle gioie mie vidi la fine.
Quante immagini un tempo, e quante fole
Creommi nel pensier l'aspetto vostro
E delle luci a voi compagne! allora
Che, tacito, seduto in verde zolla,
Delle sere io solea passar gran parte
Mirando il cielo, ed ascoltando il canto
Della rana rimota alla campagna!
E la lucciola errava appo le siepi
E in su l'aiuole, susurrando al vento
I viali odorati, ed i cipressi
Là nella selva; e sotto al patrio tetto
Sonavan voci alterne, e le tranquille
Opere de' servi. E che pensieri immensi,
Che dolci sogni mi spirò la vista
Di quel lontano mar, quei monti azzurri,
Che di qua scopro, e che varcare un giorno
Io mi pensava, arcani mondi, arcana
Felicità fingendo al viver mio!
Ignaro del mio fato, e quante volte
Questa mia vita dolorosa e nuda
Volentier con la morte avrei cangiato.
Né mi diceva il cor che l'età verde
Sarei dannato a consumare in questo
Natio borgo selvaggio, intra una gente
Zotica, vil; cui nomi strani, e spesso
Argomento di riso e di trastullo,
Son dottrina e saper; che m'odia e fugge,
Per invidia non già, che non mi tiene
Maggior di sé, ma perché tale estima
Ch'io mi tenga in cor mio, sebben di fuori
A persona giammai non ne fo segno.
Qui passo gli anni, abbandonato, occulto,
Senz'amor, senza vita; ed aspro a forza
Tra lo stuol de' malevoli divengo:
Qui di pietà mi spoglio e di virtudi,
E sprezzator degli uomini mi rendo,
Per la greggia ch'ho appresso: e intanto
vola
Il caro tempo giovanil; più caro
Che la fama e l'allor, più che la pura
Luce del giorno, e lo spirar: ti perdo
Senza un diletto, inutilmente, in questo
Soggiorno disumano, intra gli affanni,
O dell'arida vita unico fiore.
Viene il vento recando il suon dell'ora
Dalla torre del borgo. Era conforto
Questo suon, mi rimembra, alle mie notti,
Quando fanciullo, nella buia stanza,
Per assidui terrori io vigilava,
Sospirando il mattino. Qui non è cosa
Ch'io vegga o senta, onde un'immagin
dentro
Non torni, e un dolce rimembrar non sorga.
Dolce per sé; ma con dolor sotentra
Il pensier del presente, un van desio
Del passato, ancor tristo, e il dire: io fui.
Quella loggia colà, volta agli estremi
Raggi del dì; queste dipinte mura,
Quei figurati armenti, e il Sol che nasce
Su romita campagna, agli ozi miei
Porser mille dilette allor che al fianco
M'era, parlando, il mio possente errore
Sempre, ov'io fossi. In queste sale antiche,
Al chiaror delle nevi, intorno a queste
Ampie finestre sibilando il vento,
Rimbombano i sollazzi e le festose
Mie voci al tempo che l'acerbo, indegno
Mistero delle cose a noi si mostra
Pien di dolcezza; indelibata, intera
Il garzoncel, come inesperto amante,
La sua vita ingannevole vagheggia,
E celeste beltà fingendo ammira.
O speranze, speranze; ameni inganni
Della mia prima età! sempre, parlando,
Ritorno a voi; che per andar di tempo,

Per variar d'affetti e di pensieri,
Obbliarvi non so. Fantasma, intendo,
Son la gloria e l'onor; dilette e beni
Mero desio; non ha la vita un frutto,
Inutile miseria. E sebben vòti
Son gli anni miei, sebben deserto, oscuro
Il mio stato mortal, poco mi toglie
La fortuna, ben veggo. Ah!, ma qualvolta
A voi ripenso, o mie speranze antiche,
Ed a quel caro immaginar mio primo;
Indi riguardo il viver mio sì vile
E sì dolente, e che la morte è quello
Che di cotanta speme oggi m'avanza;
Sento serrarmi il cor, sento ch'al tutto
Consolarmi non so del mio destino.
E quando pur questa invocata morte
Sarammi allato, e sarà giunto il fine
Della sventura mia; quando la terra
Mi fia straniera valle, e dal mio sguardo
Fuggirà l'avvenir; di voi per certo
Risovverrammi; e quell'imgo ancora
Sospirar mi farà, farammi acerbo
L'esser vissuto indarno, e la dolcezza
Del dì fatal tempererà d'affanno.
E già nel primo giovanil tumulto
Di contenti, d'angosce e di desio,
Morte chiamai più volte, e lungamente
Mi sedetti colà su la fontana
Pensoso di cessar dentro quell'acque
La speme e il dolor mio. Poscia, per cieco
Malor, condotto della vita in forse,
Piansi la bella giovinezza, e il fiore
De' miei poveri dì, che sì per tempo
Cadeva: e spesso all'ore tarde, assiso
Sul conscio letto, dolorosamente
Alla fioca lucerna poetando,
Lamentai co' silenzi e con la notte
Il fuggitivo spirito, ed a me stesso
In sul languir cantai funereo canto.
Chi rimembrar vi può senza sospiri,
O primo entrar di giovinezza, o giorni
Vezzosi, inenarrabili, allor quando
Al rapito mortal primieramente
Sorridon le donzelle; a gara intorno
Ogni cosa sorride; invidia tace,
Non desta ancora ovver benigna; e quasi
(Inusitata meraviglia!) il mondo
La destra soccorrevole gli porge,
Scusa gli errori suoi, festeggia il novo
Suo venir nella vita, ed inchinando
Mostra che per signor l'accogla e chiami?
Fugaci giorni! a somigliar d'un lampo
Son dileguati. E qual mortale ignaro
Di sventura esser può, se a lui già scorsa
Quella vaga stagion, se il suo buon tempo,
Se giovinezza, ah! giovinezza, è spenta?
O Nerina! e di te forse non odo
Questi luoghi parlar? caduta forse
Dal mio pensier sei tu? Dove sei gita,
Che qui sola di te la ricordanza
Trovo, dolcezza mia? Più non ti veda
Questa Terra natal: quella finestra,
Ond'eri usata favellarmi, ed onde
Mesto riluce delle stelle il raggio,
È deserta. Ove sei, che più non odo
La tua voce sonar, siccome un giorno,
Quando soleva ogni lontano accento
Del labbro tuo, ch'a me giungesse, il volio
Scolorarmi? Altro tempo. I giorni tuoi
Furo, mio dolce amor. Passasti. Ad altri
Il passar per la terra oggi è sortito,
E l'abitar questi odorati colli.
Ma rapida passasti; e come un sogno
Fu la tua vita. Iva danzando; in fronte
La gioia ti splendea, splendea negli occhi
Quel confidente immaginar, quel lume
Di gioventù, quando spegneali il fato,
E giacevi. Ah! Nerina! In cor mi regna
L'antico amor. Se a feste anco talvolta,
Se a radunanze io movo, infra me stesso
Dico: o Nerina, a radunanze, a feste

Tu non ti acconci più, tu più non movi.
Se torna maggio, e ramoscelli e suoni
Van gli amanti recando alle fanciulle,
Dico: Nerina or più non gode; i campi
Primavera giammai, non torna amore.
Ogni giorno sereno, ogni fiorita
Piaggia ch'io miro, ogni goder ch'io sento,
Dico: Nerina or più non gode; i campi
L'aria non mira. Ah! tu passasti, eterno
Sospiro mio: passasti: e fia compagna
D'ogni mio vago immaginar, di tutti
I miei teneri sensi, i tristi e cari
Moti del cor, la rimembranza acerba.
G. Leopardi

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

ENTE

1. Ente proponente il progetto:

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

2. Codice di accreditamento:

NZ00176

3. Albo e classe di iscrizione:

SICILIA

II

CARATTERISTICHE PROGETTO

4. Titolo del progetto:

1



CALLISTO

percorsi di accoglienza in Ospedale

Banca di accoglienza in Ospedale

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

ASSISTENZA – Codice A24

¹ Callisto, figlia di Licaone, re di Arcadia, faceva parte della scorta di Artemide e come lei aveva fatto voto di castità. Zeus, invaghito della sua bellezza, per sedurla prese le sembianze della dea e riuscì a possederla. Callisto non osò rivelare l'accaduto, ma durante un bagno, Artemide si accorse che era in stato avanzato di gravidanza e senza sentire ragioni, la scacciò. Dall'unione divina nacque Arcas ma Era, la moglie di Zeus, dopo il parto, per punirla trasformò Callisto in un'orsa selvaggia dalla mente umana, costretta a vagare per boschi. Un giorno incontrò il figlio ma non poté fare altro che grugnire per manifestargli la sua gioia nel rivederlo. L'ignaro ragazzo, cresciuto senza avere conoscenza della sorte toccata alla madre, spaventato lanciò una freccia contro di lei. Zeus impietosito, mandò una tromba d'aria che trasportò i due in cielo. Trasformò anche Arcas in un piccolo orso e lo pose accanto alla madre come suo custode. Quando Era vide Callisto brillare tra le stelle ottenne da Oceano che l'orsa non potesse mai dissetarsi raggiungendo l'acqua dei mari e dei fiumi. L'Orsa Maggiore è, infatti, una costellazione circumpolare, che non tramonta mai: resta in cielo per tutta la notte ed è visibile tutto l'anno.

“Ed ecco avanzare il nipote di Licaone, Arcade, ignaro della sorte toccata alla madre. Aveva ormai quindici anni. Inseguiva la selvaggina, sceglieva gli anfratti più adatti e stendeva reti flessibili intorno alle selve dell'Erimanto, quando s'imbatté nella madre, che trasalì nel vederlo e parve proprio riconoscerlo. Egli arretrò, spaventato – perché non sapeva – da quegli occhi che immobili lo fissavano senza fine, e quando ella accennò ad avvicinarsi si preparò a trapassarle il petto con un dardo mortale. Impedì l'onnipotente il delitto e, sollevatili in aria con vento veloce, li pose nel cielo facendone due stelle vicine”
(Ovidio, *Metamorfosi*, II vv. 496-507)

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

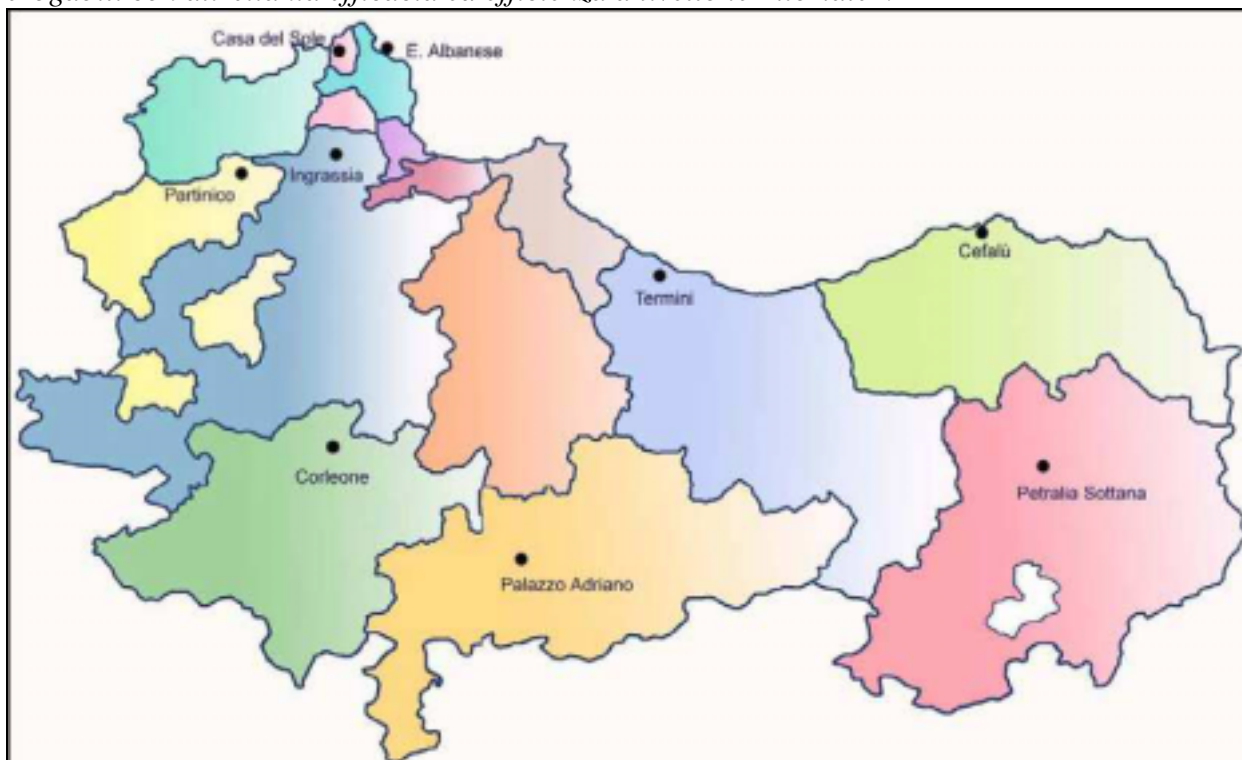
Descrizione del contesto territoriale

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.

La popolazione totale assistita è di 1.239.808 abitanti (dati Istat al 31.12.2005).

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 è una delle mete favorite per il turismo in Sicilia.

Il suo territorio comprende realtà variegata, centri urbani ad alta densità demografica e 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

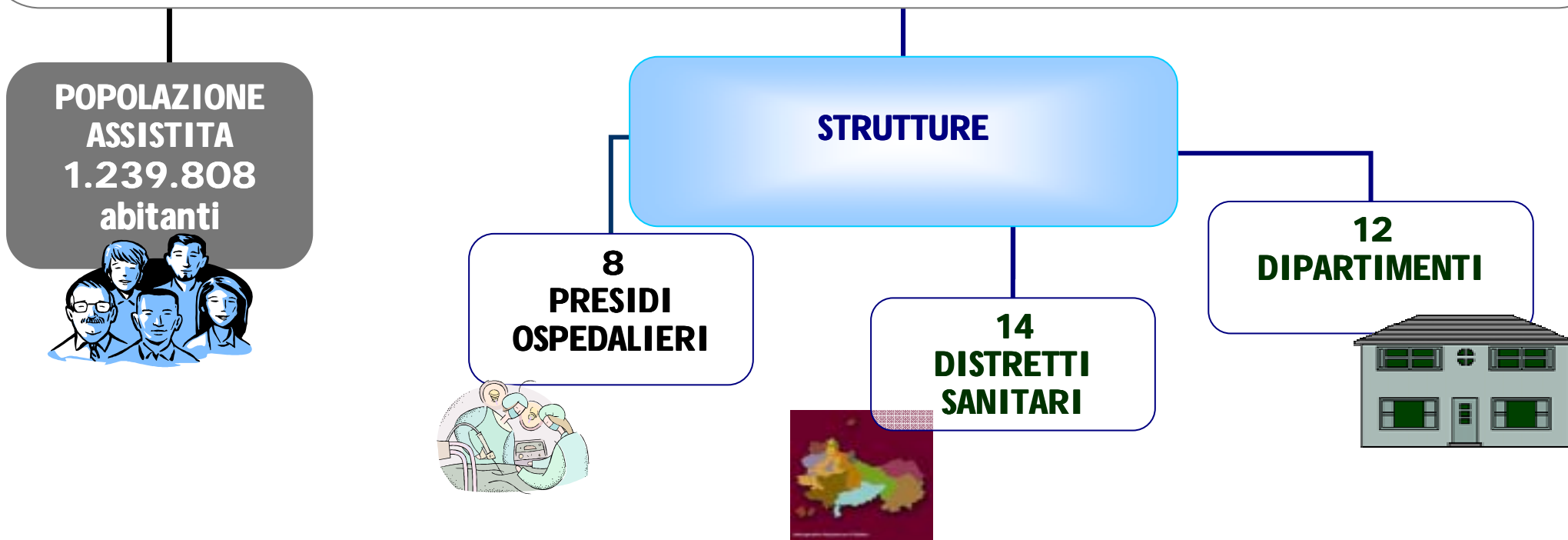
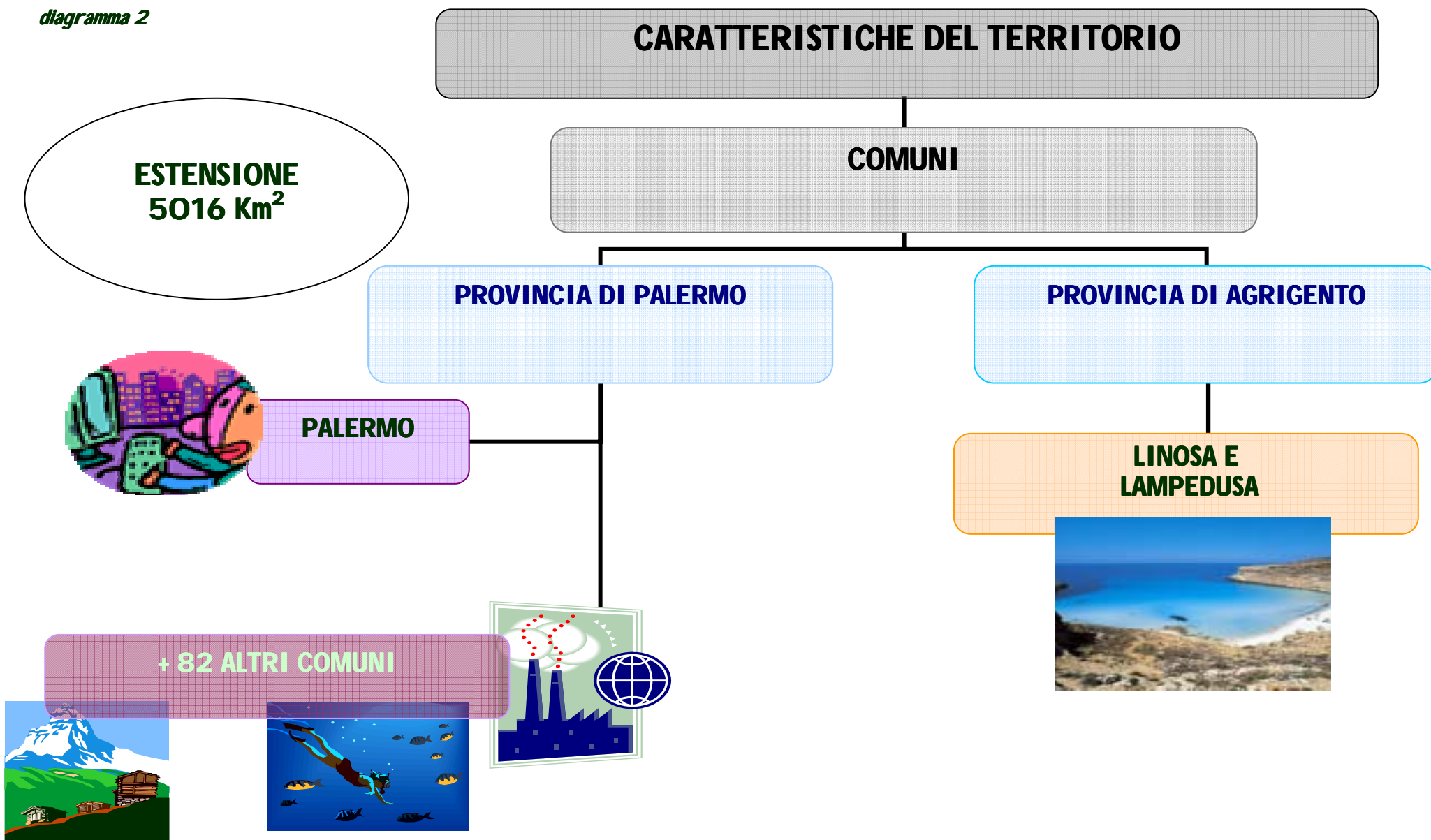


diagramma 2



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%*).

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.

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.

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

**211
POSTI LETTO
ORDINARI**



**53
POSTI LETTO
DH**



Pronto Soccorso
Medicina interna

- **Gastroenterologia**
- **Malattie cerebrovascolari**

Chirurgia generale
Cardiologia con unità coronarica

- **Emodinamica**

Geriatrics

- **Lungodegenza**

Ostetricia/Ginecologia
Ortopedia
Neonatology with intensive therapy unit
Malattie dell'apparato respiratorio

- **Fisiopatologia respiratoria**

Radiodiagnostica + TAC
Analisi chimico cliniche e microbiologiche
Anesthesia and Resuscitation and Pain Therapy
Anatomia Patologica
Medicine and Surgery of admission and emergency
Physical Medicine and Rehabilitation
Ophthalmology
SPDC

OSPEDALI DI PALERMO



**AIUTO
MATERNO**

Pediatria
Neuropsichiatria Infantile
• *Medicina del sonno in età evolutiva*
Radiodiagnostica
Analisi chimico cliniche e microbiologiche



CASA DEL SOLE

**90
POSTI LETTO
ORDINARI**



**25
POSTI LETTO
DH**



Pronto Soccorso Pediatrico
Pediatria
Chirurgia pediatrica
Cardiologia
Ortopedia pediatrica
Malattie Infettive
Radiodiagnostica
Analisi chimico cliniche e microbiologiche
Anestesia e Rianimazione
Neuropsichiatria Infantile
• *Centro per l'Epilessia*

OSPEDALI PROVINCIA DI PALERMO



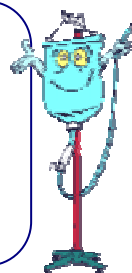
**"MADONNA SS.
DELL'ALTO"**

PETRALIA SOTTANA

**64
POSTI LETTO
ORDINARI**



**16
POSTI LETTO
DH**



Medicina Interna

- Pronto Soccorso
- Cardiologia
- Pediatria
- Diabetologia
- Gastroenterologia
- Lungo degenza
- Medicina Fisica e Riabilitativa

Chirurgia Generale
Ostetricia/ Ginecologia
Ortopedia e Traumatologia
Radiodiagnostica
Analisi chimico cliniche e microbiologiche
Anestesia e Rianimazione



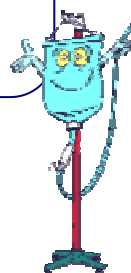
"S. CIMINO"

TERMINI IMERESE

**99
POSTI LETTO
ORDINARI**



**25
POSTI LETTO
DH**



Medicina Interna

- Pronto Soccorso
- Cardiologia
- Pediatria
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Endocrinologia

Chirurgia generale
Ortopedia e Traumatologia
Otorinolaringoiatria
Ostetricia/Ginecologia
Anestesia e Rianimazione
Radiodiagnostica e Tac Doppler TSA
Analisi chimico cliniche e microbiologiche

diagramma 4

OSPEDALI PROVINCIA DI PALERMO

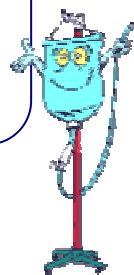


"CIVICO"
PARTINICO

149
POSTI LETTO
ORDINARI



38
POSTI LETTO
DH



Medicina Interna

- ***Pronto Soccorso***
- ***Lungodegenza***
- ***Medicina Fisica e Riabilitativa***

Chirurgia generale

- ***Chirurgia Videolaparoscopica***
- ***Gastroenterologia ed endoscopia digestiva***

Ortopedia e Traumatologia

Otorinolaringoiatria

Ostetricia/Ginecologia

Pediatria

Cardiologia

Urologia

- ***Urologia oncologica***

Malattie Metaboliche e Diabetologia

Anestesia e Rianimazione

- ***Medicina Iperbarica***

Radiodiagnostica e TAC Spirale

Analisi chimico cliniche e microbiologiche

SPDC

OSPEDALI PROVINCIA DI PALERMO



"DEI BIANCHI"
CORLEONE

- Medicina Interna**
- Pronto Soccorso
- Geriatria e Lungodegenza
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Pediatria
- Chirurgia**
- Cardiologia**
- Ostetricia/Ginecologia**
- Pediatria**
- Radiologia + TAC**
- Analisi chimico cliniche e microbiologiche**
- Anestesia e Rianimazione**
- SPDC**



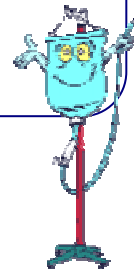
"REGINA MARGHERITA"
PALAZZO ADRIANO

- Medicina Interna**
- Pronto Soccorso
- Lungodegenza
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Pronto Soccorso
- Chirurgia generale**
- Ostetricia/Ginecologia**
- Pediatria**
- Radiodiagnostica**
- Analisi chimico cliniche e microbiologiche**
- Anestesia e Rianimazione**

79
POSTI LETTO
ORDINARI



20
POSTI LETTO
DH



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).

I dati forniti dall'U.O. Controllo di Gestione ci dicono che sono stati effettuati **39372 ricoveri** (ordinari e in Day Hospital)

La **degenza media**, ovvero la durata media di un ricovero in regime ordinario 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* 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.

7. *Obiettivi del progetto*

PREMESSA

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

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

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

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

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

La pratica fin qui maturata in ambito di Servizio 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 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.

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**
- b. **Attualizzazione del concetto di “difesa della Patria”** attraverso le attività d’impiego dei giovani, 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. **Costruzione di una cultura del servizio e della partecipazione attiva**
- e. **Promozione del servizio civile nazionale** e del patrimonio di valori ereditato dall’obiezione di coscienza all’uso delle armi;

Obiettivo generale (di Progetto):

Umanizzazione dei percorsi di accoglienza al cittadino-utente che affrisce 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

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

8. *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

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. PRELIMINARI ALLO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

- **PUBBLICIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI**
- **SELEZIONE**
- **VERIFICA PRELIMINARE POST SELEZIONE**
- **PREPARAZIONE INSERIMENTO**
- **PROGRAMMAZIONE COPROMOZIONI**
- **PREPARAZIONE AVVIO**
- **PREPARAZIONE FORMAZIONE**

2. FASI ISTITUZIONALI


3. OSSERVAZIONE/RICERCA

4. SERVIZIO

5. GESTIONE DELLE ATTIVITA'

6. VITA COMUNITARIA

7. PUBBLICIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DELL'ESITO FINALE







































		MESI CHE PRECEDONO L'AVVIO					
AZIONI PRELIMINARI		-VI	-V	-IV	-III	-II	-I
PUBBLICIZZAZIONE							
SELEZIONE							
PREPARAZIONE AVVIO							
FORMAZIONE GENERALE							
FORMAZIONE SPECIFICA							
INSERIMENTO							
CO-PROMOZIONI							



PRELIMINARI ALLO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

 *incontro di verifica post-selezione con i Volontari Selezionati*

MESI DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

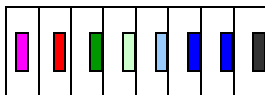
AZIONI	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
AVVIO												
immissione in servizio												
FORMAZIONE GENERALE												
FORMAZIONE SPECIFICA												
INSERIMENTO												
TUTORAGGIO												
MONITORAGGIO/ VALUTAZIONE												
CHIUSURA												



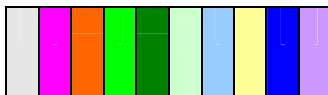
MESI DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

AZIONI	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
LIVELLO DI SODDISFAZIONE/ rilevazione												
analisi qualitativa												
report												
report												

1 GIORNO



1 SETTIMANA



INCONTRO DI FORMAZIONE



8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione

1. PRELIMINARI ALLO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

PUBBLICIZZAZIONE

subito dopo la pubblicazione del Bando e fino alla data di scadenza

La promozione del Servizio Civile Nazionale quale opportunità di crescita delle giovani generazioni riveste primaria importanza. Subito dopo la pubblicazione del Bando sulla Gazzetta Ufficiale, sarà avviata una specifica campagna promozionale sul servizio civile e sulle iniziative che si prevede di promuovere attraverso la realizzazione del progetto.

Nei Comuni sede di realizzazione del Progetto sarà avviata una campagna di sensibilizzazione sull'opportunità del servizio civile nazionale rivolta specificamente ai giovani di età compresa tra i 18 ed i 28 anni. L'obiettivo dell'iniziativa è informare sulla **“corretta interpretazione”** e quindi applicazione della **Legge 64/01** affinché **non sia considerata un ammortizzatore sociale o ancor peggio una possibilità di lavoro stabile a basso costo** (*vedi punto 18*)

SELEZIONE

La selezione ha inizio con la pubblicazione del bando sulla Gazzetta Ufficiale ed attiva le procedure redatte dall'Ufficio Aziendale per il Servizio Civile – già rodiate nella pratica dei precedenti Progetti – per la selezione che recepisce i criteri dettati dall'UNSC, definiti ed approvati con determinazione del Direttore Generale del 30 maggio 2002.

VERIFICA POST SELEZIONE

al completamento delle procedure di selezione

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 verranno convocati per un **incontro di approfondimento e di confronto**

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 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 e/o immediatamente dopo, con notevoli ripercussioni sull'organizzazione della formazione e delle attività d'impiego. 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.

Nel corso dell'incontro, dunque, i Volontari quale saranno sensibilizzati sull'opportunità della rapida comunicazione dell'eventuale rinuncia.

PROGRAMMAZIONE COPROMOZIONI

(mese precedente la data di inizio)

Nei mesi che precedono l'avvio viene data peculiare importanza all'attivazione della rete delle copromozioni, in vista dell'organizzazione del lavoro comune come previsto dal Progetto

INSERIMENTO

PREPARAZIONE

(mese precedente la data di inizio)

E' finalizzata a garantire l'integrazione dei Volontari nelle Sedi di assegnazione. I RLEA incontrano i Direttori Sanitari dei Presidi, i Responsabili delle Unità Operative, i Capisala e presentano loro il Progetto.

Durante il medesimo periodo i RLEA in collaborazione con gli Operatori Locali di Progetto, i Responsabili delle UU.OO. e gli Esperti del Monitoraggio e della Valutazione procederanno alla **codifica delle attività d'impiego** che si intendono realizzare per il perseguimento degli obiettivi progettuali, fondamentale strumento di riferimento per la valutazione dell'esito finale.

PREPARAZIONE AVVIO

due settimane che precedono l'inizio

L'avvio del Progetto è reso possibile da procedure amministrative, che attivano innanzitutto scelte di tipo logistico per *l'allestimento della/e Sede/i* ove far convergere i Volontari per l'immissione in Servizio, e *della segreteria*. Va quindi predisposta la *stampa della documentazione d'avvio* e della *modulistica per la gestione*. Ai Volontari va assegnato anche un *cartellino di riconoscimento*

FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

PREPARAZIONE

occupa le due settimane che precedono la data di inizio

La Formazione Generale e quella Specifica seguono, ovviamente la programmazione definita in sede progettuale. Nella fase preparatoria se ne definiscono le modalità pratiche di realizzazione, logistiche e organizzative. Si predispongono il materiale didattico. Si stende il calendario, si convocano i Formatori.

2. FASI ISTITUZIONALI

AVVIO

L'**avvio** coincide con il giorno di inizio del Progetto e viene formalizzato dalla firma del provvedimento d'avvio da parte dei Responsabili e del Volontario e l'accettazione dei diritti e dei doveri

Immissione in Servizio

Dopo aver preso atto di eventuali rinunce ed esclusioni, si attivano le procedure connesse alla trasmissione dei documenti di avvio e ai subentri. A cura dei Responsabili Amministrativo e Informatico, la procedura viene completata con l'invio all'UNSC della documentazione cartacea e telematica richiesta.

Una Conferenza Stampa comunica l'avvio del Progetto e ne illustra le caratteristiche salienti.

FORMAZIONE GENERALE

occupa la prima settimana di svolgimento del Progetto

FORMAZIONE SPECIFICA

dal III all'ultimo mese di svolgimento del Progetto

INSERIMENTO

(seconda settimana dopo l'avvio)

Al termine della Formazione Generale, l'ingresso dei Volontari nelle strutture è salutato da una cerimonia di benvenuto in cui gli OLP presentano ai Volontari gli Operatori dei Reparti/Servizi.

Gli OLP, inoltre,

guidano i ragazzi nei percorsi interni del Presidio

predispongono l'allestimento delle postazioni in cui i Volontari presteranno servizio

danno istruzioni riguardo all'abbigliamento di servizio

portano a conoscenza i Volontari di eventuali particolari norme e disposizioni vigenti all'interno del Presidio

L'inizio del progetto di servizio civile rappresenta il periodo più delicato dell'intera esperienza.

Ciò è dovuto a diversi fattori:

- a) atipicità della figura e del ruolo dei Volontari all'interno di una organizzazione consolidata
- b) implementazione delle loro funzioni, dei loro compiti e dei loro obiettivi nell'organizzazione dell'Azienda
- c) prevenzione/gestione dei conflitti tra dipendenti e giovani in servizio civile
- d) necessità di monitorare le funzioni affidate ai Volontari in servizio civile affinché restino

entro i limiti previsti dal progetto e dalle normative vigenti in tema di Servizio Civile Nazionale.

L'incauta o l'inesistente gestione dei suddetti aspetti determina 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. Lo strumento operativo di gestione che ci consentirà di prevenire e monitorare fin dal primo giorno di servizio gli aspetti gestionali è rappresentato dal "**Regolamento Aziendale per il servizio civile nazionale**" elaborato dall'Ufficio Aziendale per il Servizio Civile, distribuito ai Volontari in fase di inserimento e con loro discusso e condiviso. In questa stessa fase viene somministrato a ciascun Volontario un **Questionario informativo di inizio servizio** attraverso il quale si acquisiscono specifiche utili informazioni con l'obiettivo di favorire la compatibilità tra le aspettative motivazionali di ciascun singolo giovane riferite alla realizzazione dell'esperienza con le altre esigenze personali di natura universitaria, formativa, familiare.

MONITORAGGIO/VALUTAZIONE

- Raccolta mensile delle schede di rilevazione delle attività

Con frequenza mensile il Responsabile Locale di Ente Accreditato in collaborazione con i tutor verifica la corrispondenza dell'impiego di ciascun singolo giovane con le attività codificate affinché possa essere scongiurata l'ipotesi di un diverso "utilizzo" del giovane rispetto alle finalità progettuali.

- Predisposizione dei report sul funzionamento del progetto ed invio all'Ufficio Aziendale per il Servizio Civile

Con cadenza mensile il Responsabile del monitoraggio verifica la corrispondenza tra le attività d'impiego e gli obiettivi progettuali evidenziando al Responsabile del Servizio Civile Nazionale o al Responsabile dell'Ente eventuali incongruenze per le conseguenti azioni correttive da attuare.

- Raccolta semestrale di questionari di gradimento per i Volontari

A fine progetto gli Esperti del Monitoraggio e Valutazione redige la relazione finale di esito progetto

3. OSSERVAZIONE/RICERCA

4. SERVIZIO

MAPPATURA DEI SERVIZI

mese che precede l'avvio

Preparazione

I Tutor scelti per il Progetto possono vantare competenze acquisite nell'area della metodologia della ricerca sociale. A loro verrà chiesto di predisporre schede sintetiche per la **mappatura dei Servizi** o di revisionare/aggiornare quelle eventualmente in uso.

Subito dopo la fase dell'inserimento, i Volontari saranno suddivisi in tre gruppi, per la mappatura dei servizi, la rilevazione di criticità nel sistema delle prenotazioni e delle visite, per la misurazione del livello di soddisfazione dell'utente.

I Gruppi saranno coordinati dagli OLP.

Mappatura (*ultime due settimane primo mese e secondo mese*)

Allo scopo di garantire loro il diritto/dovere di offrire prestazioni competenti, i Volontari saranno impegnati nell'aggiornamento delle informazioni da fornire all'utenza: gli Ambulatori attivi/le prestazioni erogate/gli operatori/le modalità di erogazione e di accesso/l'ubicazione e i recapiti telefonici.

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

Le informazioni saranno aggiornate al VI e XII mese di Progetto.

ACCOGLIENZA

L'attività dei Volontari nei punti di accoglienza viene specificata in dettaglio al successivo punto 8.4

CRITICITA' DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONI

Preparazione

mese che precede l'avvio

Ai Tutor verrà chiesto di predisporre strumenti per la **rilevazione delle criticità del sistema di prenotazioni** (disguidi nella prenotazione telefonica, liste d'attese, tempi lunghi prima di accedere a visita nelle sale d'attesa, conflitti per la gestione dei turni, eccessivo affollamento...)

Rilevazione (*ultime due settimane primo mese e secondo mese + revisioni trimestrali*)

Subito dopo la fase dell'inserimento, i Volontari assegnati al gruppo della rilevazione di criticità nel sistema delle prenotazioni e delle visite, saranno istruiti sulle modalità per la rilevazione.

Il fenomeno delle liste d'attesa e la durata dei tempi prima dell'effettuazione della visita verranno poi monitorati nel corso dell'intero Progetto, secondo una scansione trimestrale. I RLEA e i Tutor valuteranno, di volta in volta proposte risolutive di eventuali disagi (in collaborazione con i Responsabili delle Strutture ove si è verificato il ritardo/l'anomalia)

AMBULATORI

ASSISTENZA

L'attività dei Volontari negli Ambulatori e nei Reparti/Servizi viene specificata in dettaglio al successivo punto 8.4

MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Preparazione

mese che precede l'avvio

Ai Tutor esperti in metodologia della ricerca sociale, verrà chiesto di predisporre semplici schede/questionari per la **rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza** rispetto all'accoglienza e all'assistenza personalizzata offerta dai Volontari in Servizio Civile

Rilevazione (*per tutta la durata del Progetto*)

Analisi qualitativa (*inizio e fine Progetto*)

All'inizio del Progetto verrà organizzata un'analisi qualitativa del sistema dell'accoglienza, così come viene percepito da osservatori competenti (*focus group*). La stessa rilevazione al termine del Progetto darà utili indicazioni sulla capacità incisiva del Servizio Civile sulla realtà dei nostri Presidi

Report

Le schede predisposte (strumenti semplici, di facile compilazione) completate dall'utenza verranno elaborate in report al termine di ogni trimestre di Progetto

5. GESTIONE DELLE ATTIVITA'

Tutte le fasi del progetto (promozione selezione, formazione, gestione, monitoraggio, valutazione esito finale) sono realizzate attraverso l'utilizzo di specifica modulistica di gestione

Comunicazione

Lo strumento privilegiato per far giungere comunicazioni ai Responsabili di progetto è la **posta elettronica**: sono attive due caselle labachecadelpianto@tiscali.it e labachecadelsorriso@tiscali.it attraverso le quali i Volontari, ma anche gli Operatori Locali di Progetto e i Tutor, possono far giungere, rispettivamente messaggi di reclamo o insoddisfazione e comunicazioni gioiose.

Con l'avvio del progetto, si insedia una **Segreteria**, gestita dai Volontari stessi e coordinata dal Responsabile Amministrativo.

Alla Segreteria è demandata, in primo luogo, la circolazione – a mezzo telefono e fax – delle informazioni.

Controllo delle presenze

Il regolamento di gestione consegnato a tutti i giovani ad inizio servizio chiarisce in maniera inequivocabile che ciascun Volontario è tenuto ad apporre giornalmente la firma di inizio e fine servizio con l'indicazione dei relativi orari utilizzando un foglio predisposto delle presenze mensili. Ogni giorno, la presenza va fatta controfirmare dagli Operatori Locali di Progetto di riferimento, che tengono in custodia i fogli.

Il regolamento prescrive l'obbligo per il Volontario di comunicare tempestivamente alla Segreteria l'assenza per malattia (facendo seguire la presentazione del relativo certificato medico) e alla sede di assegnazione.

I permessi brevi possono essere preventivamente autorizzati dall'OLP. Permessi superiori alle 2 giornate vanno presentati, con congruo anticipo, al Tutor (o al RLEA) per l'autorizzazione. In casi eccezionali – senza possibilità di cumulo – si possono usufruire di giorni di riposo compensativo.

Le assenze vengono registrate – a cura della Segreteria – su appositi registri mensili.

Trascorso ogni mese, ed entro i primi 5 giorni del mese successivo, ciascun Operatore Locale di Progetto trasmette in Segreteria i fogli firma. Il **Responsabile amministrativo** del servizio civile verifica mensilmente l'andamento delle presenze e nel caso di assenze rilevanti ai fini del pagamento, le trasmette all'UNSC attraverso il sistema di comunicazione Helios

6. VITA COMUNITARIA

La dimensione comunitaria del servizio civile è un aspetto determinante per la buona riuscita dei progetti.

L'attività "**Vita Comunitaria**" prevede momenti in cui tutti i volontari in servizio presso una sede di attuazione si incontrano per condividere esperienze e stati d'animo. Quest'attività occupa due ore settimanali di servizio. Nell'ambito del programma di formazione specifica, uno spazio di altre due ore (a cadenza mensile) è dedicato dal Tutor alla rielaborazione delle esperienze nel "**Diario di Bordo**", che rappresenta un ulteriore strumento di monitoraggio e valutazione della esperienza vissuta.

All'avvio del Progetto saranno altresì previste occasioni di incontro intra ed inter-progettuali, tra Volontari che operano all'interno di uno stesso progetto e tra tutti i Volontari in Servizio Civile presso l'Azienda.

7. PUBBLICIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE DELL'ESITO FINALE

La diffusione a livello territoriale, regionale e nazionale dei risultati delle attività progettuali è una delle principali attività da attenzionare ed attuare fin dall'inizio del progetto.

Il coinvolgimento degli Organi di informazione pubblici e privati (giornalisti, emittenti televisive e 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.

Sotto il profilo dell'informazione sarà particolarmente curato l'aspetto della tutela della privacy dei minori e degli adulti direttamente ed indirettamente coinvolti nelle attività progettuali.

Un convegno conclusivo, da tenersi nel corso dell'ultimo mese di progetto contribuirà a rappresentare le attività realizzate nell'ambito del progetto grazie all'impiego dei giovani in servizio civile ed i risultati conseguiti.

Attraverso la pubblicazione degli atti del convegno si favorirà la diffusione locale e nazionale dei dati acquisiti, degli obiettivi raggiunti attraverso l'impiego di giovani del servizio civile nazionale e la valutazione dell'esito finale.

8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.

I Volontari in Servizio Civile presso gli Ospedali dell'AUSL 6 si integrano nelle varie Unità Operative e per espletare le attività previste entrano in relazione con tutte le figure professionali che operano nelle strutture.

Volendo tentare una schematizzazione, i Soggetti privilegiati con cui essi si interfacciano (e che quindi costituiscono un valido punto di riferimento per loro) sono:

per i Volontari che espletano attività nei punti di accoglienza

Direzione Sanitaria – Medici e Amministrativi (almeno 1 per figura professionale)

Ufficio Relazioni con il Pubblico (ove esistente)

Pronto Soccorso (almeno 1 operatore che medi il rapporto tra utente e Volontari)

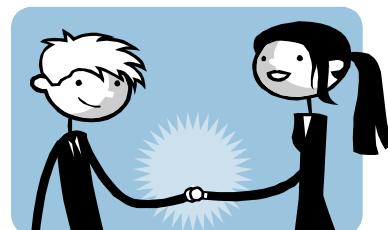
Laboratorio Analisi e Radiologia (almeno 1 operatore che medi il rapporto tra utente e Volontari)

Cassa Ticket (almeno 1 operatore, che, al bisogno, collabori con i Volontari per risolvere eventuali difficoltà dell'utente)

Medici/Infermieri degli Ambulatori (almeno 1 per ogni figura professionale)

Associazioni di Volontariato (tutte quelle presenti)

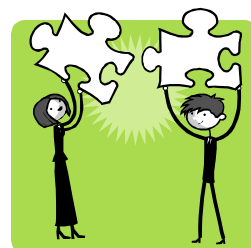
Coordinamento Servizio Civile (OLP, Tutor, RLEA, Formatori)



per i Volontari negli Ambulatori

Medici/Infermieri degli Ambulatori (almeno 1 per ogni figura professionale)

Coordinamento Servizio Civile (OLP, Tutor, RLEA, Formatori)



per i Volontari nei Reparti/servizi

Responsabile del reparto/servizio (1 per reparto/servizio)

Caposala/Infermieri (quelli presenti nel reparto/servizio)

Direzione Sanitaria – Medici e Amministrativi (almeno 1 per figura professionale)

Pronto Soccorso (almeno 1 operatore che medi il rapporto tra utente e Volontari)

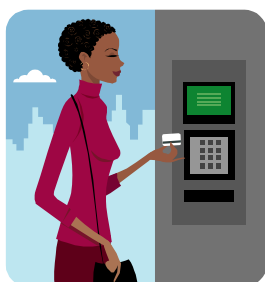
Laboratorio Analisi e Radiologia (almeno 1 operatore che medi il rapporto tra utente e volontari)

Farmacia (almeno 1 operatore per il rilascio del primo ciclo di terapia

postricovero)

Associazioni di Volontariato (tutte quelle presenti)

Coordinamento Servizio Civile (OLP, Tutor, RLEA, Formatori)



Altre figure professionali nell'ambito delle copromozioni concordate, collaboreranno alla realizzazione del Progetto contribuendo, in modo specifico, alla formazione dei Volontari in vista del conseguimento degli obiettivi generale prefissati

Altre attività – a carattere generale o locale - potranno essere programmate dopo l'avvio del Progetto.

8.4 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 necessitino 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, 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.

Il Progetto prevede anche 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



ARCAS l'Orsa Minore

Gli Ospedali dell'ASL 6 di Palermo partecipano alla network mondiale noto come *Rete HPH (Health Promoting Hospital)*, la Rete degli Ospedali che promuovono la Salute. ***"Il concetto di un ospedale come promotore di salute non significa che l'ospedale abbia cambiato la sua funzione principale da quella curativa a quella di promuovere la salute, ma che ha incorporato nelle propria cultura e nel lavoro quotidiano l'idea della promozione della salute del suo personale, dei pazienti e delle loro famiglie"*** (Mila Garcia Barbero).

In quest'ambito, un'attenzione sempre maggiore viene offerta alle problematiche della persona immigrata che afferisce alle strutture sanitarie e da straniero incontra notevoli barriere - linguistiche e culturali - all'accesso alle cure. La Sicilia per la sua posizione geografica è oggetto di numerosi sbarchi di immigrati provenienti dalle coste africane. Nell'anno 2003 sono approdati ben 14.017 immigrati.

Gli stranieri residenti nella nostra isola ammontano a 65.194 (anno 2003), di cui 12.895 in provincia di Palermo (fonte SIRIS).

L'immigrato che si rivolge ai servizi sanitari deve trovare precise risposte non solo in riferimento a prestazioni mediche ma in termini di salute, diventando parte attiva nella tutela della propria salute, intesa come benessere fisico, psichico e sociale.

Nell'ambito ospedaliero, dalle testimonianze raccolte dagli operatori emerge che la dimensione dell'aiuto richiesto è legato principalmente all'informazione, all'accompagnamento e al sostegno emotivo.

Notevoli difficoltà spesso sono legate alla lingua (specialmente nel primo anno di soggiorno), e alla frequente assenza del supporto familiare e di relazioni sociali significative, in special modo per le donne in gravidanza.

Arcas, l'Orsa Minore, illumina il percorso ai nostri Volontari che vogliono vivere un'esperienza di concreta crescita nella solidarietà. *Chiediamo loro 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*

9. *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 116
10. *Numero posti con vitto e alloggio:* 0
11. *Numero posti senza vitto e alloggio:* 116
12. *Numero posti con solo vitto:* 0
13. *Numero ore di servizio settimanali dei volontari* 30
14. *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6)* 6
15. *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

16) 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. COLLETO n. 25	19483	8
2	P.O. "REGINA MARGHERITA"	PALAZZO ADRIANO	VIA F. CRISPI n. 99	11244	4
3	P.O. "G.F. INGRASSIA"	PALERMO	CORSO CALATAFIMI n. 1002	18960	28
4	"CASA DEL SOLE"	PALERMO	VIA ROCCAZZO	19080	12
5	"AIUTO MATERNO"	PALERMO	VIA LANCIA DI BROLO n. 10 bis	19059	12
6	P.O. "CIVICO"	PARTINICO	VIA CIRCONVALLAZIONE	17976	28
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

23. 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

25. Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:

Copromotori partner del presente progetto sono

ABIO Associazione per il Bambino in Ospedale



L'ABIO, Associazione per il Bambino in Ospedale, è stata fondata nel 1978 per promuovere l'umanizzazione dell'Ospedale e sdrammatizzare l'impatto del bambino e della sua famiglia con le strutture sanitarie secondo i principi della *Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale*.

ABIO è il rappresentante italiano di *EACH – European Association for Children in Hospital* – che raccoglie le associazioni impegnate, nei vari Paesi europei, per il benessere del bambino in ospedale.

L' ABIO Associazione per il Bambino in Ospedale di Partinico ha natura giuridica di Associazione di volontariato ONLUS con sede legale nel Comune di Partinico provincia di Palermo. L'ABIO opera all'interno dell'Ospedale di Partinico dal 2000 istituendo all'interno del reparto di pediatria una sede.

Il Coordinamento nazionale ABIO ha lo scopo di garantire l'uniformità delle norme statutarie delle Associazioni e la rispondenza della loro attività a criteri e principi comuni, di promuovere lo sviluppo e la diffusione delle Associazioni ABIO.

L'AUSL 6 e l'ABIO condividono la realizzazione del Progetto “Un clown in corsia”

ASSOCIAZIONE REGIONALE DIABETICI E CELIACI “DANILO DOLCI”



L'Associazione ha finalità di “*tutela sanitaria, assistenziale, morale e giuridico-sociale delle persone diabetiche e/o celiache*”.

La copromozione è finalizzata alla collaborazione nel perseguimento di scopi di sensibilizzazione (che interessano i Volontari in prima istanza) e di divulgazione delle iniziative promosse, in primo luogo campi-scuola, dibattiti pubblici, convegni.

Altri copromotori sono:

ENGIM SICILIA – Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo – CEFALU' (PA)

interventi:

- fornire specifiche informazioni settoriali nell'ambito dell'**orientamento lavorativo** rivolto alle giovani generazioni;

orientamento informativo nei confronti dei giovani in servizio civile sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro e sulle procedure di accesso alla nuova “ **Borsa continua nazionale del lavoro**”

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27. Eventuali crediti formativi riconosciuti:

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

28. Eventuali tirocini riconosciuti :

L'AUSL 6 ha redatto un protocollo d'intesa (*che si allega*) 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

29. 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'ENGIM 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

30. Sede di realizzazione:

Azienda Unità Sanitaria Locale n. 6 – Palermo
Sala “Vignicella” - Compesso ex Pisani Palermo
P.O. “Civico” Partinico Sala Riunioni
P.O. “S. Cimino” Termini Imerese Sala Riunioni

34. Contenuti della formazione:

Sulla scorta della determina del 4 aprile 2006 *Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionali* i contenuti proposti saranno i seguenti:

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

35. *Durata:*

50 ore

Formazione aggiuntiva

In sinergia con le Associazioni copromotrici del presente Progetto, verrà stipulato un programma mensile di incontri ed iniziative per la formazione dei Volontari rispondente alle finalità generali di promozione dei valori della Pace, della Non Violenza e della Difesa della Patria

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36. *Sede di realizzazione:*

Azienda Unità Sanitaria Locale n. 6 – Palermo
Sala “Vignicella” - Compesso ex Pisani Palermo
P.O. “Civico” Partinico Sala Riunioni
P.O. “S. Cimino” Termini Imerese Sala Riunioni

37. *Modalità di attuazione:*

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.

Il Calendario si articolerà secondo il seguente schema:

formazione iniziale, con input prevalentemente teorici, per un totale di 16 ore

formazione in itinere con input teorici e supervisione delle attività e delle esperienze, per un totale di 56 ore, da sviluppare nel corso dell’anno.

41. *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)

42. *Durata:*

72 ore

Palermo, 27 ottobre 2007