



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:
ACCOGLIERE E ORIENTARE

SETTORE e Area di Intervento:
Settore: ASSISTENZA
Area di intervento: SALUTE

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Si sintetizzano di seguito gli obiettivi specifici del progetto.

Per gli obiettivi generali e quelli rivolti ai volontari si rimanda alla scheda progetto pubblicata sul sito (voce 7)

CRITICITA'/BISOGNI	OBIETTIVI	INDICATORI	EX-ANTE	EX-POST
Utenza dispersa che approda in servizi non corrispondenti alle proprie necessità	Dare risposte appropriate agli utenti presso lo sportello informazioni	n. accessi al punto di accoglienza	0	350
Utenza "fragile" non conosciuta ai servizi	Far in modo che i pazienti fragili abbiano la possibilità di accedere ai servizi preposti	n. di contatti derivanti dall'intercettazione sul territorio "esterno"	0	3
Utenza non soddisfatta delle risposte ricevute dal punto informativo	Migliorare le informazioni rispetto ai bisogni dell'utenza	n. dei reclami presentati	0	0
	Soddisfare le esigenze dell'utenza	n. questionari con esito positivo/totale questionario	0	65/100
	Informare i pazienti tramite iniziative di gruppo	n. di iniziative informative prodotte	0	2
Necessità di coinvolgere costantemente le associazioni di volontariato presenti sul territorio	Aumentare il coinvolgimento delle associazioni di volontariato	n. di contatti con le associazioni di volontariato coinvolte	0	2

CRITERI DI SELEZIONE:

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia si avvarrà del sistema di selezione adottato dall'UNSC con decreto 11 giugno 2009, n.173 "Elementi di valutazione e punteggi per la selezione dei volontari in SCN".

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

posti: n. 2 senza vitto e alloggio

sede: Casa della salute "Spallanzani" - Viale Umberto I n. 50 - Reggio Emilia

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Obiettivo	Ruolo e attività
1. Dare risposte appropriate agli utenti presso lo sportello informazioni	<ul style="list-style-type: none">• Coadiuvare l'operatore nel fornire informazioni cercando di smaltire la fila• Rafforzare le informazioni distribuendo la Carta dei Servizi della Casa della Salute
2. Migliorare le informazioni rispetto ai bisogni dell'utenza	<ul style="list-style-type: none">• Descrivere le procedure organizzative della presa in carico nei percorsi di cura e dare nominativi di riferimento
3. Soddisfare le esigenze dell'utenza	<ul style="list-style-type: none">• Coadiuvare gli utenti bisognosi nel pagamento in cassa automatica del ticket• Descrivere della procedura per il rimborso del ticket• Descrivere la procedura del rilascio esenzione di malattia
4. Informare i pazienti tramite iniziative di gruppo	<ul style="list-style-type: none">• Aggiornare il calendario delle iniziative di gruppo• Distribuire, al bisogno e in punti strategici il materiale promotore delle iniziative• Appuntarsi eventuali richieste di maggioranza da parte dell'utenza e presentarle al coordinatore
5. Far in modo che i pazienti fragili abbiano la possibilità di accedere ai servizi preposti	<ul style="list-style-type: none">• Transitare nei luoghi mappati e svolgere il servizio di informazione pro-attiva• Collaborare alla stesura di materiale informativo• Durante il contatto con l'utenza fornire risposte o illustrare sinteticamente i servizi predisposti fornendo nominativi di riferimento
6. Necessità di coinvolgere costantemente le associazioni di volontariato presenti sul territorio	<ul style="list-style-type: none">• Cooperare con il volontario di altra associazione e coordinarsi nell'azione• Condividere le procedure di informazione pro-attiva e il materiale utilizzato

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Nessuno

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

NO

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

monte ore annuo: 1.400 ore

minimo di ore settimanali: 12

giorni di servizio settimanali: 5

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

crediti formativi: nessuno

tirocini riconosciuti: nessuno

La formazione obbligatoria in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro risponde ai requisiti previsti dal D.Lgs.81/08 e dell'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011 e viene appositamente certificata.

Per i volontari in possesso di professionalità di area sanitaria che richiedono l'acquisizione di crediti formativi Educazione Continua in Medicina (ECM), è possibile partecipare a corsi aziendali che prevedono il rilascio di detti crediti

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI: Le ore di formazione specifica previste sono 60 di cui 8 in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Per i contenuti specifici si rinvia alla scheda progetto pubblicata sul sito (voci 40/41)