



Provincia religiosa di San Pietro dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio  
FATEBENEFRAPELLI



**Ospedale Buccheri La Ferla – Via Messina Marine 197, 90123 Palermo**

**PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE: SONO QUI' CON TE**

## “Sono qui con te”

Scheda sintetica progetto

### Obiettivo

Il settore di intervento nel quale si realizza il progetto interessa l'ambito dell'umanizzazione dell'assistenza offrendo un moderno e “giovane” sistema di accoglienza, di orientamento e anche di compagnia degli assistiti, con particolare riferimento ai pazienti e ai loro familiari che usufruiscono delle prestazioni ospedaliere, sia in regime di ricovero, che ambulatoriale comunque ospedalizzati o che si trovano a utilizzare i servizi ambulatoriali. La realizzazione del progetto contribuirà anche alla facilitazione dei percorsi e all'accesso alle prestazioni e ai servizi, alla riduzione dei tempi di permanenza del paziente in Ospedale, alla personalizzazione dell'assistenza.

L'obiettivo generale del progetto è quello di umanizzare l'assistenza ospedaliera nell'area dell'accoglienza per i cittadini che accedono alla struttura ospedaliera.

La finalità del progetto è quella di favorire lo sviluppo di attività innovative e di sostegno all'assistenza sanitaria ospedaliera in alcune aree di particolare interesse per gli assistiti: migliorando l'informazione e l'accoglienza degli utenti e dei loro familiari; offrendo loro la possibilità di occupare alcuni momenti del soggiorno in ospedale in un contesto ludico ricreativo e di socializzazione.

L'Ospedale Buccheri La Ferla con la partecipazione al Servizio Civile, intende inserire nella sua organizzazione e nel territorio nel quale opera una “risorsa” rappresentata dal giovane “Volontario” che in affiancamento sinergico, coordinato ed integrato alle figure istituzionalmente e professionalmente preposte all'assolvimento di specifici compiti assume il prioritario ruolo di “figura che si prende cura di chi si prende cura”, per tutti insieme riuscire a “curare con cura”, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti alla collettività.

Si vuole attivare un servizio in grado, non solo di fornire informazioni corrette e comprensibili, ma anche di supportare e accompagnare nel percorso il cittadino in difficoltà evitando così disagi e spostamenti e snellendo le procedure burocratiche.

Il significato del concetto di accoglienza in ospedale è mutato radicalmente negli ultimi decenni in relazione al peso che il comfort e la relazione interpersonale hanno assunto nella qualità della vita della società moderna. In passato “accogliere” in ospedale significava controllare gli accessi o fornire ai cittadini un luogo di sosta temporanea, oggi l'accoglienza comprende il servizio informazioni, l'orientamento e l'accompagnamento dei cittadini per la fruizione dei servizi e sovente, in una costante interrelazione fornitore cliente, il concetto di accoglienza travalica i limiti temporali e strutturali. L'Obiettivo del progetto “Sono qui con te” è quello di offrire una adeguata accoglienza che comprenda anche ascolto, solidarietà e comprensione per alleviare l'impatto e l'ansia, specie nelle sale d'attesa dell'Ospedale e nel poliambulatorio. L'utente può, con un migliore stato d'animo, affrontare l'imminenza di essere sottoposto a prestazioni sanitarie, trasmettendo beneficio anche all'operatore sanitario che così lavora in un clima più sereno e disteso.

Inoltre, con la realizzazione del progetto ci si propone di aumentare il livello di soddisfazione degli utenti e di contribuire a creare un dialogo tra cittadini e servizi sanitari.

## **Contesto e sede di realizzazione del progetto**

Il contesto entro il quale il progetto si realizza è l'Ospedale Buccheri La Ferla Fatebenefratelli, che si trova a Palermo in via Messina Marine, 197. L'Ospedale appartiene all'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio. I Religiosi che fanno parte di questo Ordine hanno come finalità specifica l'assistenza intesa nella sua più ampia estensione: ospedali, case geriatriche, ospizi, istituti per handicappati, cliniche psichiatriche etc. Oggi sono più di 200 le strutture che i Fatebenefratelli gestiscono in tutto il mondo offrendo ovunque la testimonianza di carità lasciata in eredità dal fondatore e vivendo il suo carisma ospedaliero nelle varie situazioni e contingenze socio – assistenziali che i diversi contesti sanitari offrono. Ispirandosi al carisma dell'ospitalità proprio dell'Ordine Religioso, l'Ospedale Buccheri La Ferla si pone al servizio dei malati impegnandosi ad offrire loro un'adeguata ed efficiente assistenza medica ed un soggiorno sereno e ricco di rapporti umani. Il suo personale, umanamente e professionalmente qualificato, è impegnato a realizzare un modello assistenziale globale, sintesi di rigore scientifico e umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato senza discriminazioni di fede, razza, cultura o militanza politica. L'erogazione dell'assistenza sanitaria degli Ospedali dei Fatebenefratelli è in linea con le direttive dell'OMS, che definisce la "salute" non l'assenza di malattia, piuttosto il benessere fisico, psichico e sociale che secondo i pedagogisti e gli psicologi è dato, principalmente, dalle buone relazioni tra gli individui e dall'assenza di disagio.

## **Compiti dei Volontari del Servizio Civile**

I Volontari impiegati nel progetto di Servizio Civile "Sono qui con te", svolgeranno le seguenti attività rivolte ai pazienti (sia ricoverati che ambulatoriali) e alle loro famiglie, ai disagiati e bisognosi sul territorio:

### Accoglienza, informazione, accompagnamento e compagnia

#### **Accoglienza**

- Accogliere gli utenti che accedono alla struttura
- Facilitare l'orientamento nelle struttura ospedaliera
- Aiutare le persone con maggior difficoltà ad orientarsi all'interno dell'ospedale, rispetto alle procedure da svolgere ed ai luoghi da raggiungere
- Consentire agli utenti di usufruire degli ausili (carrozine, ascensori, ecc..) che la struttura offre alle persone con difficoltà motorie.

#### **2. Accompagnamento**

- Accompagnare le persone che non sono in grado di muoversi da sole (anziani, immigrati, ecc)
- Accompagneranno gli utenti impediti nella deambulazione che non necessitano di interventi da parte del personale sanitario

#### **3. Informazione**

- Forniranno informazioni relativamente all'ubicazione dei Servizi o Unità Operative,
- Modalità di erogazione delle prestazioni (orari degli ambulatori, ticket, orario ritiro referti, ecc)
- Modalità di richiesta certificazioni (attestazione di nascita, copia cartella clinica, ritiro referti di pronto soccorso, certificati necroscopici, ecc...)
- Distribuiranno modulistica e materiale informativo, eventualmente aiutando concretamente l'utente a compilare la modulistica o in altre difficoltà concrete riferibili all'iter burocratico
- Forniranno aiuto nelle prenotazioni ambulatoriali presso il CUP e regoleranno i turni di attesa nelle sale di attesa

#### **4. Compagnia**

- Intrattenere le persone ricoverate in ospedale, bisognose di compagnia e di svago durante l'attesa.

I Volontari saranno anche da sostegno al personale dell'Ospedale nell'accoglienza, nell'informazione e orientamento rivolto agli stranieri, rispettosi della cultura del paese di provenienza. Si attiveranno immediatamente per contattare la figura del mediatore culturale presente nella struttura ospedaliera o il Servizio Sociale. In attesa dell'arrivo delle figure preposte per aiutare l'immigrato, il Giovane Volontario farà compagnia al paziente.

### **Competenze**

I volontari, ammessi al progetto, seguiranno un percorso formativo di almeno 117 ore, mirato al trasferimento di conoscenze e competenze utili al raggiungimento dei risultati previsti dal progetto. Alla fine del progetto, al Volontario verrà rilasciato da parte dell'Ospedale un "Bilancio delle esperienze" dove verranno elencate le competenze e le abilità acquisite durante l'anno di Servizio Civile.

### **Numero di Volontari da impiegare**

Il numero di volontari assegnati al progetto è di 14 unità.

### **Requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto**

Per partecipare al progetto è necessario il seguente requisito:

Diploma di scuola media superiore

### **Numero ore di servizio settimanali dei volontari**

30 ore settimanali, con impiego anche pomeridiano

### **Giorni di servizio a settimana dei volontari**

5 giorni

### **Obblighi di servizio**

Il volontario deve essere disponibile a:

- rispettare la privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio;
- assicurare una flessibilità oraria;
- riservatezza
- diligenza
- partecipare ad incontri e riunioni concordati con l'Ente;
- impiego in orari pomeridiani;
- obbligo di timbratura del badge o firma del foglio presenze;
- impegno di una presenza responsabile e puntuale;
- obbligo di indossare una divisa prevista;
- obbligo di indossare un cartellino di riconoscimento;
- rispetto degli orari concordati;
- rispettare e collaborare con eventuali altri impiegati o operatori presenti nella sede di realizzazione del progetto.

### **Reti a sostegno del progetto**

I copromotori individuati per costituire la rete finalizzata ad una migliore realizzazione del progetto sono i seguenti:

**Associazione Piccoli Passi:** si tratta di un'associazione senza fini di lucro fondata dalle famiglie dei bimbi nati prematuramente presso l'Ospedale Buccheri La Ferla e ricoverati in UTIN, con lo

scopo di mettere la loro esperienza al servizio di altre famiglie, e condividerne le domande, i dubbi, le difficoltà della loro particolare condizione, soprattutto quando i neonati ritornano a casa dopo mesi di terapia intensiva. Costituisce un punto di riferimento per tutte le famiglie del territorio.

**Mediatica Eventi:** Si tratta di un'agenzia di comunicazione ed organizzazione eventi. Gestisce l'Aula Polifunzionale dell'Ospedale Buccheri La Ferla Fatebenefratelli.

### **Valutazione**

E' prevista la valutazione dei risultati attraverso un sistema di monitoraggio rivolto agli assistiti, ai volontari e agli operatori sanitari

### **Durata del progetto**

I volontari prestano servizio per 12 mesi

### **Costi**

I costi dei Volontari del Servizio Civile sono a carico della Presidenza del Consiglio dei Ministri. L'indennità mensile è di EURO 433,80