

SCHEDA INSERITA CORRETTAMENTE

Grazie per aver compilato e completato la procedura di adesione al progetto: "Buone pratiche per l'Umanizzazione delle cure". Immediatamente dopo questo breve testo esplicativo, troverai il tuo codice identificativo, da utilizzare per l'invio di eventuali allegati (file di testo o di immagine). Ricordiamo che, in caso di invio (facoltativo) di allegati ad integrazione delle informazioni già inserite nel form on-line, l'indirizzo di posta elettronica di riferimento è premioumanizzazione@cittadinanzattiva.it. Il tuo numero identificativo dovrà essere l'oggetto dell'e-mail.

NUMERO IDENTIFICATIVO: 62

Nome del servizio: Sezione Qualità e Sezione Comunicazione e Marketing

Indirizzo*: Via C. Gianella 1

Città: Legnago

Cap: 37045 **Regione*:** Veneto

Provincia: Verona

Telefono*: 0442 / 622759

Cellulare: 3316407588

Tipologia di azienda: ASL

Tipologia di struttura: Ospedale

Responsabile del progetto: Daniele Caprara e Michele Triglione

Cellulare: 3316407588

Titolo del progetto in atto: L'accoglienza in Ospedale

Data di inizio: 1 Maggio 2008

Concluso

In corso: Sì

Fine prevista:

Coinvolgimento di Cittadinanzattiva: Sì

In che modo: Gestione punto accoglienza tramite i volontari di Cittadinanzattiva. I volontari svolgono la loro attività dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Area trattata: Trasparenza

Descrizione sintetica del progetto: Il problema che il progetto intende affrontare è di migliorare l'accessibilità alla struttura Ospedale di Legnago e l'orientamento interno alla struttura da parte degli utenti. Il problema è stato individuato grazie alla collaborazione tra CittadinanzAttiva/Tribunale per i diritti del malato di Legnago, la Sezione comunicazione/marketing, la Sezione Qualità dell'azienda e i molti cittadini che hanno inviato all'azienda le loro richieste, evidenziando che il problema non riguarda solo i singoli individui, ma l'organizzazione aziendale ospedaliera. Il progetto intende affrontare il problema dell'accessibilità alla struttura Ospedale di Legnago e l'orientamento interno alla struttura degli utenti. L'iniziativa si è articolata nelle seguenti fasi principali: 1. condivisione delle modalità di esecuzione e di sviluppo del progetto; 2. attivazione di corsi formativi per i volontari di CittadinanzAttiva, vertenti su: qualità del servizio, logistica e organizzazione ospedaliera, rapporti relazionali con l'utenza, aspetti legati alle altre culture, psicologia; 3. allestimento del punto accoglienza all'ingresso dell'Ospedale. Nella prima fase sono stati coinvolti i seguenti soggetti: la direzione aziendale, volontari di CittadinanzAttiva, il responsabile della comunicazione, il responsabile della qualità. Nella seconda fase sono stati coinvolti i volontari di CittadinanzAttiva, il responsabile della comunicazione, il responsabile della qualità, un mediatore culturale, uno psicologo. Nella terza fase è stato coinvolto anche il servizio tecnico per l'allestimento del punto accoglienza. Importante è stata l'attività di monitoraggio delle diverse fasi di sviluppo del progetto, che ha visto il coinvolgimento attivo dei volontari, i quali hanno giornalmente registrato il numero di accessi al punto accoglienza e la tipologia di richieste giunte. Le risorse umane sono state essenzialmente costituite da personale volontario di CittadinanzAttiva, dell'ufficio relazioni col pubblico, che ha avuto una funzione di supporto alle attività del punto accoglienza (informazioni, aggiornamenti sulla logistica, materiale informativo, momenti di aiuto), dal responsabile della qualità che si è occupato della stesura del progetto e della richiesta di fondi, dal personale che si è occupato della formazione (mediatore culturale e psicologo)

Descrizione sintetica del progetto:

Risultati raggiunti: Il risultato immediato è stata la soddisfazione degli utenti che trovano all'ingresso dell'ospedale delle persone che forniscono loro aiuto e orientamento. A lungo termine il risultato principale è la soddisfazione degli utenti e il minor carico di lavoro per il personale dell'azienda addetto alle informazioni e contemporaneamente alla consegna dei referti al pubblico. Tale ausilio ha permesso al personale di svolgere con maggiore tranquillità la funzione di consegna dei referti al pubblico sgravandolo dal compito dell'informazione. Inoltre, gli stessi volontari hanno ammesso che col tempo, oltre ad imparare bene la logistica della struttura, ne hanno ricavato un beneficio in termini di relazioni umane. Da parte dell'azienda ha costituito soprattutto un utile aiuto nell'orientamento e accompagnamento degli utenti presso i reparti e i servizi con notevole vantaggio per l'immagine e l'organizzazione dell'azienda.

È stato utilizzato un metodo per la misurazione dei risultati ottenuti? Sì - Relativamente al controllo e alla valutazione dei risultati raggiunti, si è data la possibilità ai volontari di essere parte attiva di un servizio pubblico dando anche valore allo scopo ed alle finalità della loro associazione. Dal punto di vista della consapevolezza critica si sono mobilitate forze interne ed esterne all'azienda creando sinergie a favore dell'utenza e partecipazione. I benefici del progetto in termini di crescita e sviluppo a livello umano sono stati notevoli. Al punto accoglienza si sono rivolti in media annualmente circa 30.000 persone.

Il progetto è stato realizzato anche in altre strutture? Sì - I risultati dell'iniziativa sono stati diffusi tramite comunicati stampa, in sede di conferenza dei servizi e di rapporto dell'URP alla Direzione Aziendale. I cittadini sono stati coinvolti nella fase di diffusione dei risultati attraverso la conferenza dei servizi che era formata da circa 80 associazioni di volontariato che afferiscono alla sanità nel territorio di competenza dell'azienda ULSS 21 di Legnago. L'iniziativa è stata replicata nella stessa sede con l'istituzione di un secondo punto di accoglienza posto nel corridoio di collegamento tra il blocco Nord e Sud dell'Ospedale di Legnago. Inoltre è stato esportato nell'azienda ULSS 3 di Arzignano e presso l'azienda ULSS 7 di Pieve di Soligo. Altre iniziative

sono nate con le stesse modalità.

Durata del progetto (in mesi): 29

Costi complessivi del progetto: 3.000,00 euro

Note: I costi sono relativi all'acquisto dei mobili per creare il punto accoglienza ed ai costi per i formatori, in termini di costi ci sono stati certamente dei vantaggi, si pensi al lavoro di punto accoglienza svolto dai volontari, che se monetizzato, rappresenta certamente un vantaggio economico importante per l'azienda.

| [COMPILA IL FORM](#) | [ESCI](#) |

