

IFC Marilena Pradal¹; Inf. Federica Melani²; Inf. Nicola Pagnucci¹; Inf. Francesco Uccelli¹; Resp. Marco Bulleri²;
 Amm. Silvia Donati²; Dott.ssa Monica Scateni³
 1. UO Formazione Permanente e Complementare del Personale Infermieristico AOUP
 2. Corso di Laurea Infermieristica UNIPI, 3. Direttore Professioni Infermieristiche e Ostetriche AOUP

Introduzione

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana (AOUP) è un ambiente complesso in cui si fondono attese, prestazioni di altissimo livello ma anche forti stress emozionali e inevitabili disorientamenti; conseguentemente l'utenza ha continuo bisogno di punti di riferimento che non sempre possono essere identificati nel personale dipendente spesso impegnato nelle prestazioni sanitarie. Con ciò abbiamo riscontrato che il punto di forza al fine di garantire un alto livello di soddisfazione dell'utenza è puntare sull'aspetto "RELAZIONALE" in cui si collocano gli utenti. E' in questo contesto che si inseriscono i diversi progetti, con valenza annuale, del Servizio Civile Nazionale (SCN) e/o Regionale (SCR) con l'intento di introdurre figure di supporto al personale socio-sanitario e fornire accoglienza, sostegno, informazioni a tutti gli utenti afferenti in Azienda. In concreto, la figura del volontario del Servizio Civile si colloca come "porta di accesso" tra pazienti/parenti e personale socio-sanitario. Il nostro Ente è stato accreditato per il SCN e SCR Toscana dal 2008 e dall'anno 2009 abbiamo presentato n°23 progetti di cui n°10 del SCN (n°8 progetti non finanziati e n°2 approvati) e n°13 del SCR (n°7 approvati e n°6 in attesa approvazione). Complessivamente hanno prestato servizio presso il nostro Ente dal 2009 ad oggi n°84 volontari.

Metodologia

La presenza dei volontari del SC servirà a garantire un raggiungimento di standard migliori (in termini di prestazioni erogate). Per raggiungere questi obiettivi i volontari del SC verranno affiancati da personale dipendente che illustrerà loro le modalità di gestione delle relazioni all'interno della struttura; verranno adeguatamente formati con una formazione specifica/generale; seguiti da Operatori di Progetto (OP) durante tutta la durata del corso. Nel dettaglio, le attività previste sono: accoglienza e orientamento all'interno delle strutture ospedaliere. Inoltre, per verificare la corretta e conforme gestione del servizio è previsto un monitoraggio al quale è affidato il compito di seguire con puntualità l'andamento del progetto, il clima dei servizi nei quali i giovani vengono inseriti, la qualità della formazione erogata, la crescita umana, professionale e civile dei giovani. Essa è così scandita:

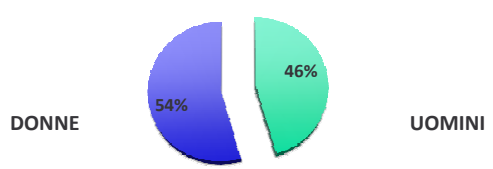
- una prima fase avviene già al momento della selezione;
- sono previsti audit trimestrali per seguire l'andamento del progetto;
- al V° mese viene sottoposto un questionario di valutazione complessiva sia agli OP sia ai giovani;
- all'XI° mese viene somministrato un questionario finale;
- i risultati del questionario del VI° mese verranno presentati in un incontro al quale parteciperanno OP e volontari.

Risultati

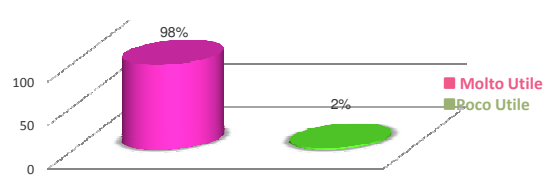
In un'analisi percentuale, ricavata da questionari somministrati all'utenza e al personale sanitario, frutto dell'esperienza degli ultimi anni di SC svolto presso i punti di accoglienza di alcuni dipartimenti dell'AOUP, si dimostra che circa il 70% dell'utenza presente nelle sale di attesa ha richiesto almeno una volta l'intervento del personale del SC, richiedendo prestazioni che vanno dalle semplici informazioni, agli aspetti burocratici talora incomprensibili. Questi dati evidenziano un importante contributo fornito dai volontari, al fine di migliorare la soddisfazione dell'utenza. Si evince per cui la chiara necessità di inserire dei volontari presso tutti i nostri dipartimenti al fine di agevolare e velocizzare le pratiche quotidiane. Diversi i suggerimenti esposti dall'utenza, nel questionario, per migliorare il servizio:

- migliorare la visibilità dei volontari;
- avere più volontari all'accoglienza;
- garantire una continuità del servizio.

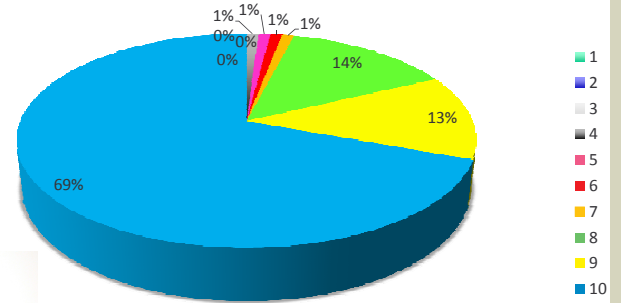
Composizione partecipanti al questionario



Ritiene utile la figura del volontario del Servizio Civile nelle sale di attesa?



Se ha avuto modo di confrontarsi con il personale del SC, esprima un giudizio da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) rispetto all'informazione ricevuta.



Conclusioni

Emerge subito che l'Azienda mostra particolare attenzione alla gestione delle informazioni e delle conoscenze e ciò si evince dalla scrupolosa formazione offerta (specifica e generale) ai volontari del SC con l'obiettivo di creare un bagaglio di competenze chiaro e ampio a cui il volontario possa attingere quotidianamente. Per ultimo ma non per grado di importanza, è importante il ruolo del volontario all'interno della struttura che funge da punto di snodo tra il personale e gli utenti che afferiscono in Azienda.

Contatti

Marilena Pradal
 Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana
 m.pradal@ao-pisa.toscana.it
 Tel. 050 / 995698
 Fax 050 / 995491

Contatti

Marco Bulleri
 Servizio Civile AOUP Pisa
 serviziocivile@ao-pisa.toscana.it
 Tel. 050 / 996024
 Fax 050 / 996024

Sitografia

- www.serviziocivile.gov.it
 - www.ospedalepisa.it