

## Articolo di ricerca

**I colori dell'Ospedale**MUSCARNERA C<sup>1</sup>, COTTONE L<sup>1</sup>, CIACCIO M<sup>1</sup>, GALLUZZO E<sup>2</sup>.<sup>1</sup>Azienda Ospedaliera "Ospedali Civili Riuniti" di Sciacca, Unità Operativa Formazione e Relazioni con il Pubblico<sup>2</sup>Azienda Ospedaliera "Ospedali Civili Riuniti" di Sciacca, Formazione Progetti Servizio Civile**Abstract**

**Razionale.** L'Ospedale di Sciacca, agli inizi del 2002, si è trasferito in una nuova sede caratterizzata da lunghi percorsi e grandi spazi comuni. Tale tipologia architettonica, ha creato disagi ai cittadini nell'accesso ai servizi sanitari. Per questo l'Unità Operativa Formazione e Relazioni con il Pubblico presenta all'Ufficio Nazionale Servizio Civile dei progetti per l'umanizzazione dell'assistenza ospedaliera.

**Metodologia.** I servizi offerti agli utenti grazie ai nostri progetti hanno come obiettivi: Sostegno alla cura con attività ludico-motorie per il recupero dei neurolesi; Alloggio ai familiari dei pazienti fuori sede; Servizio di segretariato sociale, ovvero espletamento di procedure burocratiche e non, nel contesto ospedaliero.

"I colori dell'Ospedale" è il nome dato al percorso di umanizzazione per trasformare il grigiore delle situazioni di sofferenza e disagio in un'atmosfera colorata di entusiasmo e disponibilità. I colori dei progetti sono: bianco, azzurro, arancione e verde.

Il Gruppo di progetto è costituito da: Responsabile-Sociologo, Assistente Sociale, Pedagogista, Collaboratore Amministrativo, Formatore, 4 Tutor, 2 Informatici.

**Risultati.** L'attivazione dei progetti ha determinato un contenimento dei disagi derivanti dalla ricerca senza risultato di ambulatori e di familiari ricoverati, e il disbrigo semplici pratiche amministrative; ha ridotto gli accessi e le richieste di informazione improprie rivolte agli operatori sanitari.

**Conclusioni.** Il punto di forza dei progetti è la risorsa Servizio Civile, giovani motivati e pronti a spendersi per il prossimo, a costo zero per gli enti che ne gestiscono i progetti.

**Parole chiave:** Umanizzazione, Servizio, Organizzazione, Cura

**RAZIONALE**

L'Ospedale di Sciacca, dopo vari decenni di attività nella vecchia sede di via Figuli, all'interno del centro abitato della città, agli inizi del 2002 si è trasferito in una nuova sede, progettata nel 1982 e realizzata negli anni che vanno dal 1984 al 2001.

Il nuovo ospedale è sito a margine dell'abitato di Sciacca, in prossimità dell'uscita Ovest sulla grossa viabilità extraurbana, la S.S. 115, in posizione strategica per il collegamento con l'intero bacino di utenza che compete alla struttura sanitaria di Sciacca.

L'Azienda Ospedaliera "Ospedali Civili Riuniti di Sciacca" gestisce il presidio ospedaliero del Comune di Sciacca che territorialmente abbraccia i limitrofi comuni di Menfi, Montevago, Santa Margherita Belice, e Sambuca di Sicilia sul versante occidentale, quelli di Ribera e Calamonaci sul versante orientale e quelli di Caltabellotta, Villafranca Sicula, Burgio e Lucca Sicula nell'interno. Va detto, inoltre, che per alcune branche specialistiche è polo d'attrazione per l'intera regione ed è sede della Banca del Sangue Cordone, unica in Sicilia.

L'Ospedale è costituito dalle seguenti Unità Operative: Anestesia e Rianimazione, Angiologia, Cardiologia UTIC, Chirurgia Generale; Chirurgia Toracica, Diabetologia, Donazione Sangue, Emodinamica, Lab. di Analisi/Patologia Clinica Centro di Anatomia Patologica, Centro Microcitemia Trasfusionale, Medicina e Chirurgia d'Accettazione e d'Urgenza, Medicina Interna, Nefrologia e Dialisi, Neuroriabilitazione, Oculistica, Oncologia, Ortopedia, Ostetricia

e Ginecologia, Pediatria, Radiologia, Traumatologia, Urologia.

Il nuovo Ospedale, intitolato al Santo Padre "Giovanni Paolo II", si presenta come un complesso edilizio che, estendendosi per oltre 70.000 mq (il vecchio edificio era 11.000 mq), si articola in vari corpi di fabbrica disposti a pettine, tra loro interconnessi, caratterizzati da lunghi percorsi interni e da grandi spazi comuni.

Tale peculiare tipologia architettonica, nella fase di avvio delle attività del nuovo presidio, insieme alla segnaletica insufficiente ed alla mancata conoscenza della struttura e dei percorsi da parte degli operatori e degli assistiti, ha creato non pochi disagi ai cittadini nell'accesso ai servizi sanitari; dato, questo, rilevato dal monitoraggio della qualità percepita, che ha evidenziato un elevato livello di insoddisfazione sull'accoglienza in ospedale.

L'Unità Operativa di Formazione, Qualità e Relazioni con il Pubblico, per affrontare in maniera efficace tale criticità, ha quindi lavorato alla stesura prima e alla realizzazione concreta poi, di un progetto, focalizzando particolare attenzione sull'Accoglienza, sull'Umanizzazione, sul Comfort e la Relazione Interpersonale impiegando, nel Presidio, i giovani volontari del Servizio Civile.

**METODOLOGIA**

Sulla base dell'esperienza di gestione del servizio sostitutivo civile ed a seguito dell'emanazione della legge 64/2001, l'Unità Operativa Formazione e Relazioni con il Pubblico propone all'UNSC, nel marzo 2002, un progetto di servizio civile "Star bene in

ospedale: Accogliere con un sorriso” che viene approvato e attivato il 1° dicembre 2002.

Con l'avvio di tale progetto, i cui protagonisti sono giovani volontari del servizio civile, l'Azienda Ospedaliera di Sciacca intraprende un cammino nell'area dell'umanizzazione dell'assistenza ospedaliera, obiettivo strategico della direzione aziendale. Nel tempo lo sviluppo di tale percorso innovativo consegue risultati importanti in tale area, apprezzati sia dagli assistiti, nonché dai familiari coinvolti nei vari percorsi burocratici, che dai professionisti addetti ad erogare le prestazioni sanitarie di propria competenza.

Nell'ambito dell'obiettivo generale, umanizzare l'assistenza, sulla base di una metodica valutazione dei bisogni degli assistiti e delle risorse economiche e strutturali che l'azienda rende disponibili per conseguire il suddetto obiettivo, vengono definiti alcuni obiettivi specifici che l'Unità Operativa Formazione e Relazioni con il Pubblico consegue attraverso tre nuovi progetti di servizio civile che nel tempo si affiancano al primo ampliando i servizi offerti ed integrandoli nella citata area socio-relazionale, offrendo servizi innovativi in aree particolarmente interessanti per gli assistiti e i familiari come:

- sostegno alla cura con attività ludico-motorie per favorire il recupero sociale dei pazienti neurolesi attraverso il Progetto “Insieme per...”;
- alloggio ai familiari dei pazienti lungodegenti fuori sede in una moderna foresteria attraverso il Progetto “Foresteria Ferdinanda”;
- servizio di segretariato sociale, inteso come l'accoglimento di richieste da parte di cittadini che presentano determinate difficoltà nell'espletamento di procedure burocratiche e non, nel contesto ospedaliero, di natura non espressamente sanitarie attraverso il Progetto “Ospedale Amico”.

“I colori dell'Ospedale” è il nome che abbiamo scelto per fare una sintesi dei diversi progetti poiché, prima dell'avvio in servizio, i volontari hanno la possibilità di scegliere il colore della loro divisa che caratterizzerà il loro progetto. Le diverse sfumature cromatiche sono: bianco per “Star Bene in Ospedale: Accogliere con un sorriso”, Azzurro per “Ospedale Amico”, Arancione per “Foresteria” e Verde per “Insieme per... ricominciare”.

All'interno dell'U.O. (Unità Operativa) di Formazione, Qualità e Relazioni con il Pubblico, nel marzo del 2002, è stato costituito un gruppo di progetto formato dal Responsabile, nonché responsabile del progetto di Servizio Civile, dall'Assistente Sociale coordinatrice del Progetto, da un pedagogo e da un collaboratore amministrativo.

Tale gruppo di progetto è stato integrato, a partire dal maggio 2004, da alcune figure professionali (Esperto informatico, Esperto nella Formazione e Tutor) secondo quanto previsto dalla circolare UNSC del 10 Novembre 2003 sull'accreditamento degli enti per i progetti di Servizio Civile.

I protagonisti dei progetti sono i volontari del Servizio Civile Nazionale che offrono un intervento valido ed efficace per garantire ai pazienti ed ai loro familiari, un'adeguata accoglienza e un valido supporto che li aiuti ad affrontare, per quanto possibile, con spirito positivo i disagi che derivano dal vissuto della malattia e dalla stessa condizione di ricovero.

I volontari si alternano secondo turni che li impegnano per 5-6 ore al giorno coprendo la giornata dalle 7 alle 22 su sei giorni a settimana.

L'avvio in servizio dei volontari impegnati nei diversi progetti all'interno dell'Azienda Ospedaliera è sempre preceduto da una formazione generale e specifica, attraverso un corso in aula, della durata di nove giorni, per oltre 80 ore, e di almeno 6 ore al mese, previste come percorso formativo in progress.

I contenuti della formazione sono inerenti agli specifici settori di impiego previsti dalla legge 64 del 2001 e coerenti con gli obiettivi dei progetti di servizio civile che si attuano in azienda tutti compresi nella sfera dell'umanizzazione dell'assistenza ospedaliera.

La formazione è un processo complesso che comporta il coinvolgimento dell'individuo nella sua totalità con relativo ampliamento di conoscenze, acquisizione di competenze, elaborazione di nuove modalità comunicative e relazionali.

La formazione, per i volontari è anche preparazione allo svolgimento del Servizio Civile con la finalità di accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza sul significato della scelta e delle esperienze che i progetti di Servizio Civile offrono agli stessi e alla collettività.

La didattica si basa su metodologie interattive centrate sui discenti e strutturate secondo percorsi, coerenti con gli obiettivi di apprendimento specifici di ogni progetto. Tutte le attività didattiche destinate ai volontari sono sottoposte a valutazione sia rispetto al gradimento che rispetto all'apprendimento,

Vediamo in maniera dettagliata i quattro progetti.

- “Star Bene in Ospedale: Accogliere con un sorriso” ha l'obiettivo di accogliere, informare ed intrattenere gli assistiti ed i familiari. Comprende l'informazione dell'accesso ai servizi, il front-office, il comfort, gli aspetti relazionali ed il rispetto della privacy, ed è sicuramente l'area di più forte impatto per il cittadino che si serve dei servizi ospedalieri. La gran parte dei cittadini che entrano in Ospedale si trova in una condizione particolare, alcuni presentano difficoltà nella deambulazione e pertanto vengono presi in carico dai volontari addetti all'accoglienza, che con i presidi necessari provvedono ad accompagnarli ai diversi reparti. I volontari gestiscono l'informazione e l'accoglienza degli assistiti e dei loro familiari, all'ingresso principale dell'ospedale, in una confortevole e moderna reception. In ogni sala d'attesa delle Unità Operative ed in tutti gli snodi critici dei percorsi interni, è stato collocato un desk dove operano i volontari su due turni. La reception e i desk periferici sono dotati di un sistema-radio locale (walkie-talkie), che permette loro di comunicare con l'intera rete dell'accoglienza e di fornire in tempo reale le informazioni richieste. Il progetto ha previsto, inoltre, la realizzazione di un “Punto Incontro”, uno spazio gestito dagli stessi volontari del servizio civile, appositamente attrezzato, dotato del necessario comfort, dedicato alle attività di socializzazione e di stimolo della crescita culturale ed all'intrattenimento degli assistiti negli intervalli di tempo non occupati dalle cure. In tale spazio, ai degenti e ai loro cari, sono offerte opportunità di svago quali: leggere un quotidiano, vedere un film o un documentario, intrattenersi con giochi da tavolo o, anche, stimolare la propria fantasia e creatività dipingendo oggetti in ceramica. Per i piccoli amici degenti è stato attrezzato, poi, un apposito spazio dove i volontari assicurano momenti di gioco e risate. Inoltre, l'aspetto fondamentale rilevato, è sicuramente l'aver considerato, da parte degli assistiti, come aspetto positivo più importante, l'opportunità data loro di distrarsi dalle proprie ansie e dalle proprie preoccupazioni, tipiche di una degenza ospedaliera, attraverso la frequenza di

uno spazio ludico ricreativo.

- "Ospedale Amico" ha lo scopo di consegnare al domicilio i referti ospedalieri. Parte nel marzo del 2005 al fine di istituire un servizio di segretariato sociale per i pazienti con patologie croniche complesse per assicurare la continuità assistenziale nel rapporto con la struttura ospedaliera. I volontari presiedono la centrale operativa "Punto Amico", luogo fornito di linea diretta con i cittadini-utenti in cui si gestisce la documentazione e la predisposizione degli interventi sia al domicilio che presso lo studio del medico di base.

- "Foresteria", attivata nel Dicembre 2005, ha lo scopo di fornire alloggio ai familiari fuorisede dei pazienti lungodegenti con patologie complesse. La foresteria chiamata Ferdinanda (nome storico di una piccola isola che più volte è emersa e si è inabissata nelle acque del mare che si trova di fronte alla nostra città) dispone di:

- 13 camere, 6 singole e 7 doppie, con relativi servizi;
- una cucina comune;
- una sala da pranzo soggiorno;
- una sala relax;
- reception con salone.

Si offrono ai familiari dei degenti spazi culturali e ludico ricreativi qualificati per far vivere l'ospedale non solo come luogo di cura, ma anche come luogo di vita e di crescita sociale. L'enorme affluenza presso la Foresteria dell'Azienda, nei primi mesi di attività, fa ipotizzare che gli utenti che hanno usufruito del servizio lo abbiano fortemente gradito e che pertanto dovrà essere implementato e sostenuto nel tempo. I volontari, inoltre, si prendono cura di:

- accogliere i soggiornanti svolgendo tutte le attività proprie di una reception alberghiera assumendo l'importante ruolo di anello di congiunzione con gli uffici amministrativi per l'espletamento dell'iter burocratico sanitario in relazione all'attività alberghiera;

- sostenere le persone che si trovano ad assistere i familiari ricoverati nella nostra struttura e segnalati dal Servizio Sociale Territoriale e/o dalle associazioni di volontariato per le particolari condizioni socio-economiche, tenendo loro compagnia nei momenti di "relax", condividendo le ansie e, quando necessario, sdrammatizzandole proponendo attività specifiche.

- "Insieme per..." viene attivato sempre nel dicembre 2005 ed ha lo scopo di favorire il recupero sociale per i pazienti neurolesi attraverso attività ludico-motorie. I volontari del Servizio Civile sono impegnati nella presa in carico dei pazienti neurolesi, nell'accompagnamento di essi nei luoghi deputati alla terapia occupazionale (i locali destinati a tale attività sono stati individuati in una zona lontana dalle unità operative di degenza per decontestualizzare la condizione patologica) ed anche nella gestione delle attività ludico-motorie, naturalmente in collaborazione con figure sanitarie specializzate provenienti dalle stesse unità operative di ricovero dei pazienti. I volontari utilizzano attività selezionate e finalizzate per incoraggiare l'apprendimento, la rieducazione motoria, il rinforzo e in generale per promuovere la salute.

Si intende passare, in questo modo, da un modello esclusivamente medico di intervento ad un modello bio-psicosociale, dove i volontari del Servizio Civile hanno l'importante compito di far socializzare il paziente con figure diverse dai medici e dal personale

dell'U.O. con i quali quotidianamente i degenti sono costretti ad interagire, al fine di promuovere la qualità di vita della persona con disabilità e sostenere le cure e la riabilitazione.

Tali elementi logistico-strutturali, la professionalità e la motivazione dei giovani volontari, contribuiscono ad "animare" all'interno dell'Ospedale, vissuto nell'immaginario collettivo come luogo di sofferenza, degli spazi alternativi e qualificati sul piano della socializzazione, all'interno dei quali viene stimolata la fantasia dei degenti e dei familiari, la comunicazione e la relazione tra persone solidalmente unite dalla comune condizione di malattia.

## RISULTATI E VALUTAZIONE

Allo scopo di rilevare il punto di vista dei cittadini sul gradimento dei progetti, vengono proposti periodicamente dei questionari somministrati e autosomministrati.

Il piano d'indagine strutturato ad hoc prevede:

- di effettuare le indagini ciclicamente in modo da avere un confronto dei dati relativo a periodi diversi ma significativi per la nostra indagine: i dati del primo monitoraggio infatti, effettuato all'inizio del progetto, rappresentano un utile strumento di confronto per l'individuazione del trend di gradimento e potere comparare quindi i dati rilevati prima dell'avvio del progetto e con quelli rilevati in itinere;
- di indagare su ogni ambito d'intervento del nostro progetto, quali: l'accoglienza e l'informazione, il comfort alberghiero, l'ascolto e il sostegno alle persone sole, l'informazione e la tutela dei cittadini, la socializzazione, il recupero sociale di una specifica tipologia di pazienti, il servizio di segretariato sociale;
- di optare per un campionamento casuale probabilistico;
- di utilizzare strumenti di indagine adeguati al target: relativamente all'indagine sull'accoglienza, per avere una valutazione anche su aspetti qualitativi oltre che quantitativi. È stata scelta l'intervista strutturata con una combinazione di domande aperte e chiuse.

Per l'indagine sul gradimento dei servizi offerti dalla foresteria è stato utilizzato un questionario composto da items semplici e diretti per incrementare il tasso di risposte; per rilevare il gradimento delle attività ludico-motorie proposte ai pazienti neurolesi invece, è stata scelta una scheda rilevatrice dell'umore che si avvale di strumenti iconografici semplici e diretti; l'intervista telefonica è stata utilizzata per rilevare il gradimento sui servizi di segretariato sociale e per le consegne dei referti al domicilio; ed infine il questionario autocompilato è stato utilizzato per l'indagine sul gradimento delle attività ludico ricreative degli ateliers e per la rilevazione sulla qualità percepita.

Dall'analisi dei dati rilevati nel corso di quattro anni di attività, è possibile affermare che il livello di gradimento dei servizi offerti che abbiamo monitorato risulta essere alto. Il cittadino/utente con i giudizi espressi, ha mostrato di gradire le iniziative intraprese dall'Azienda Ospedaliera nel processo di miglioramento nell'umanizzazione dell'assistenza. Senza entrare nello specifico della reportistica di ognuna delle valutazioni che viene effettuata semestralmente, il semplice confronto dei dati rilevati ex-ante e l'ultima rilevazione ci fa comprendere come è cambiata la percezione dei cittadini sulle aree indagate.

Per quanto riguarda l'indagine che analizza l'accoglienza che gli intervistati hanno ricevuto al loro ingresso in ospedale, la percentuale degli intervistati che l'ha giudicata ottima, infatti, passa dal

22% del 2002 al 38% del novembre 2005 (la percentuale più alta corrispondente al 48% è stata registrata nel febbraio 2004). La percentuale di chi la considera soddisfacente rimane quasi invariata, passando dal 58% del 2002 al 57% del novembre 2005. Un risultato importante è rappresentato dalla variazione della percentuale complessiva positiva che passa dall'80% del 2002 al 95% del 2005, determinata dal decremento della percentuale relativa alle modalità di risposta Insoddisfacente che scenda dal 17% del 2002 al 4% del novembre 2005; rimane quasi invariata infine quella relativa a pessima (al termine dell'articolo, gli strumenti d'indagine e relativi grafici esplicativi).

## CONCLUSIONI

Possiamo affermare che dal 2002 ad oggi in Azienda sono state fatte moltissime innovazioni e questo anche grazie ai vari progetti che, nel loro insieme, hanno prodotto oltre ai risultati attesi anche alcuni miglioramenti per l'organizzazione, per i professionisti, per i volontari, permettendo in più alla struttura di garantire ai propri assistiti:

- sul piano relazionale, l'ascolto e la comprensione dei bisogni, la gestione dell'ansia dei pazienti, l'informazione per il corretto utilizzo dei servizi;
- sul piano strutturale, l'adeguatezza ai requisiti previsti dalla normativa ed alle aspettative sul comfort alberghiero;
- sul piano tecnico/professionale, l'efficacia e l'appropriatezza delle scelte di orientamento degli assistiti nella fruizione dei servizi ospedalieri;
- sul piano organizzativo, la semplicità e la chiarezza dei percorsi di accesso e di prima informazione, la semplificazione della co-

municazione all'interno della struttura ospedaliera e lo sviluppo del processo della comunicazione verso l'esterno.

L'attivazione dei progetti nei diversi settori d'impiego ha determinato, inoltre, un contenimento degli inevitabili disguidi che talvolta derivano dalla ricerca degli ambulatori da parte dei pazienti, dalla ricerca del familiare ricoverato, dal disbrigo delle piccole pratiche amministrative, ed ha, soprattutto, ridotto gli accessi e le richieste di informazione improprie spesso rivolte agli operatori sanitari, così distratti dalle attività istituzionali.

Va sottolineato, infine, che il punto di forza dei nostri progetti, è la risorsa "Servizio Civile", giovani motivati e pronti a spendersi per il prossimo, a costo zero per gli enti che ne gestiscono i progetti.

Un aspetto rilevante dei progetti di Servizio Civile è che garantiscono attraverso l'esperienza di un anno una specifica professionalità per i giovani: l'esperienza di servizio civile rappresenta infatti un'occasione di apprendimento e di acquisizione di conoscenze specifiche spendibili nel mercato del lavoro e contribuisce intrinsecamente alla crescita di valori incentrati sulla persona e sui bisogni degli individui, affermandosi quale elemento di stimolo e confronto per la ricerca di nuovi modelli relazionali nel rapporto tra i giovani, il mondo delle professioni ed i cittadini-utenti dei servizi della Pubblica Amministrazione.

Superfluo sottolineare infine che, sulla base dell'esperienza fatta ad oggi, possiamo affermare che il Servizio Civile è una risorsa dinamica che contribuisce notevolmente al miglioramento della qualità dei servizi che la Pubblica Amministrazione offre ai cittadini e che concorre ad implementare il senso civico e di cittadinanza attiva dei futuri professionisti anche della Pubblica Amministrazione.

Figura 1 - Progetto "Star Bene in Ospedale: Accogliere con un sorriso"

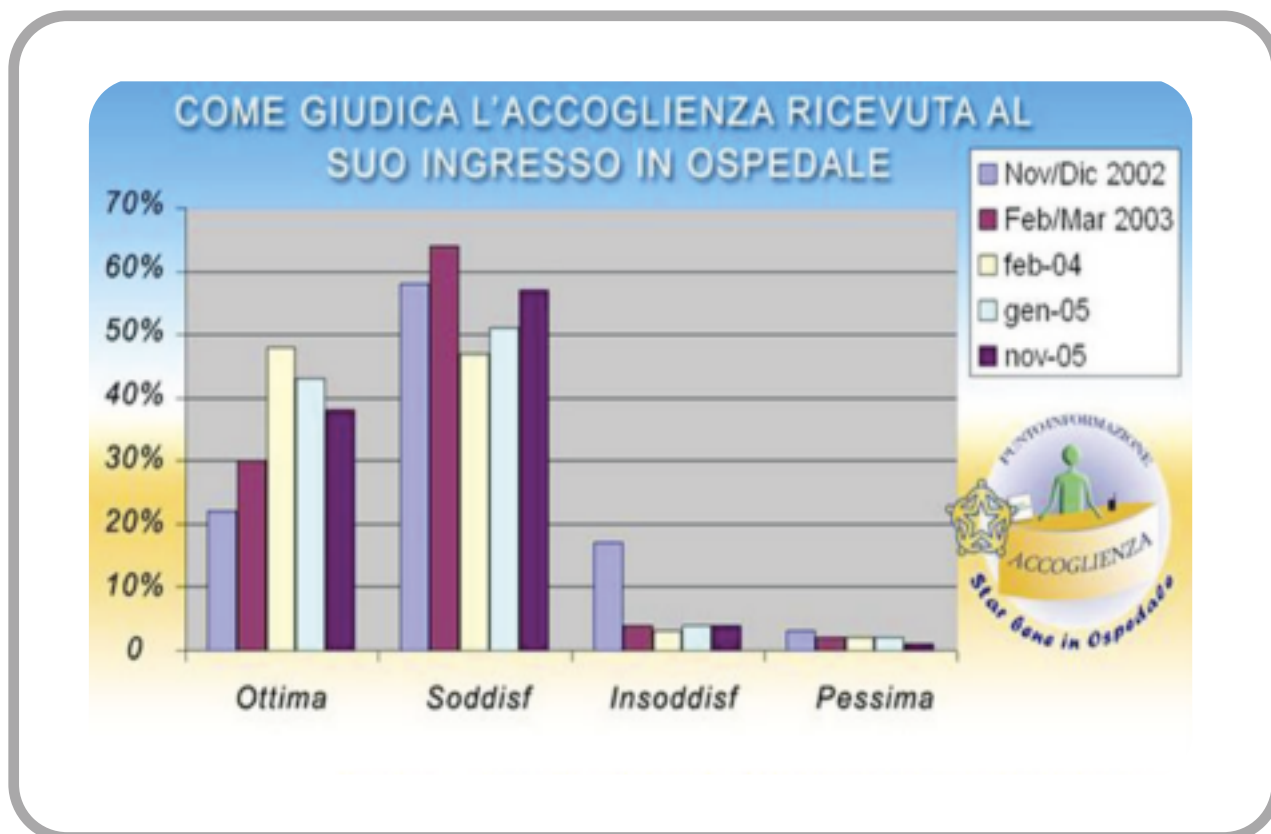


Figura 2 - Progetto "Star Bene in Ospedale": scheda per l'intervista sull'Accoglienza

INTERVISTA SULL'ACCOGLIENZA

Progetto Star Bene in Ospedale: Accogliere con un sorriso

N. \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_\_ INTERVISTATORE: \_\_\_\_\_

**RICOVERO ORD.**    DH    PREST. AMBULATORIALE    FAMILIARE    ALTRO

SE È UTENTE: UNITÀ OPERATIVA/SERVIZIO \_\_\_\_\_

1 È la prima volta che utilizza i servizi di questo ospedale?

SI  NO  Quante volte negli ultimi sei mesi? da 1 a 5  da 6 a 10  oltre 10

2 Ha avuto difficoltà a trovare il punto dell'ospedale che voleva raggiungere?

Molta  Poca  Nessuna

3 La segnaletica le è stata d'aiuto?

SI  NO  IN PARTE

4 I volontari del servizio civile le sono stati d'aiuto?

SI  NO  Come giudica le informazioni ricevute? Ottime  Buone  Insoddisfacenti  Pessime

5 È a conoscenza della presenza degli atelier (sala di lettura, cinema, fantasilandia) all'interno dell'ospedale?

SI  NO  Cosa ne pensa?

6 ha mai sentito parlare del progetto di servizio civile Ospedale Amico?

NO  SI  Saprebbe dirmi di cosa si occupa?

7 Come giudica il modo in cui l'ospedale si prende cura di alcuni aspetti del rapporto con gli assistiti (l'informazione, l'accoglienza, l'offerta di servizi a domicilio etc)?

Ottimo  Buono  Insoddisfacente  Pessimo  Non so

8 C'è qualche aspetto negativo dell'accoglienza che vuole segnalarci?

No  Non So  Sì

ETÀ..... SESSO    M  F     RESIDENZA.....

LIVELLO ISTRUZIONE

NESSUN TITOLO

LICENZA ELEMENTARE

DIPLOMA DI SCUOLA SEC. INF.

DIPLOMA DI SCUOLA SEC. SUP.

LAUREA

PROFESSIONE

INSEGNANTE

LIBERO PROFESS.

STUDENTE

LAVORATORE AUT.

IMPIEGATO

OPERAIO

CASALINGA

PENSIONATO

DISOCCUPATO

ALTRO

NOTE.....

U.O. Formazione, Qualità e Relazioni con il Pubblico – Via Pompei – 92019 Sciacca  
Numero Verde 800011851 Tel. 0925/962463 Fax. 0925/84131 E-mail [urp@ospedaledisciaccia.it](mailto:urp@ospedaledisciaccia.it)

**Figura 3** - Progetto "Star Bene in Ospedale": scheda per la valutazione degli Ateliers

Progetto Star Bene in Ospedale: Accogliere con un sorriso

### VALUTAZIONE DI GRADIMENTO ATELIERS

Per compilare il questionario occorre segnare con una x la casella alla quale corrisponde il suo consenso

1) In che modo è venuto a conoscenza degli Ateliers Punto Incontro?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Materiale informativo | <input type="checkbox"/> Volontari del servizio civile                    |
| <input type="checkbox"/> Personale ospedaliero | <input type="checkbox"/> Altri utenti <input type="checkbox"/> Mass-media |
| <input type="checkbox"/> Altro _____           |   |

2) Come giudica l'accoglienza ricevuta negli Ateliers Punto Incontro?

- Ottima
- Soddisfacente
- Insoddisfacente
- Pessima
- Non risponde

3) Quali sono secondo lei gli aspetti negativi degli Ateliers che andrebbero migliorati?

---

---

---

4) Quali sono gli aspetti positivi?

---

---

---

5) Indichi di seguito l'Atelier per lei più interessante:

- Leggo insieme
- Fantasilandia
- Insieme per fare
- Cinema insieme
- Scacco matto al tresette
- Tutti

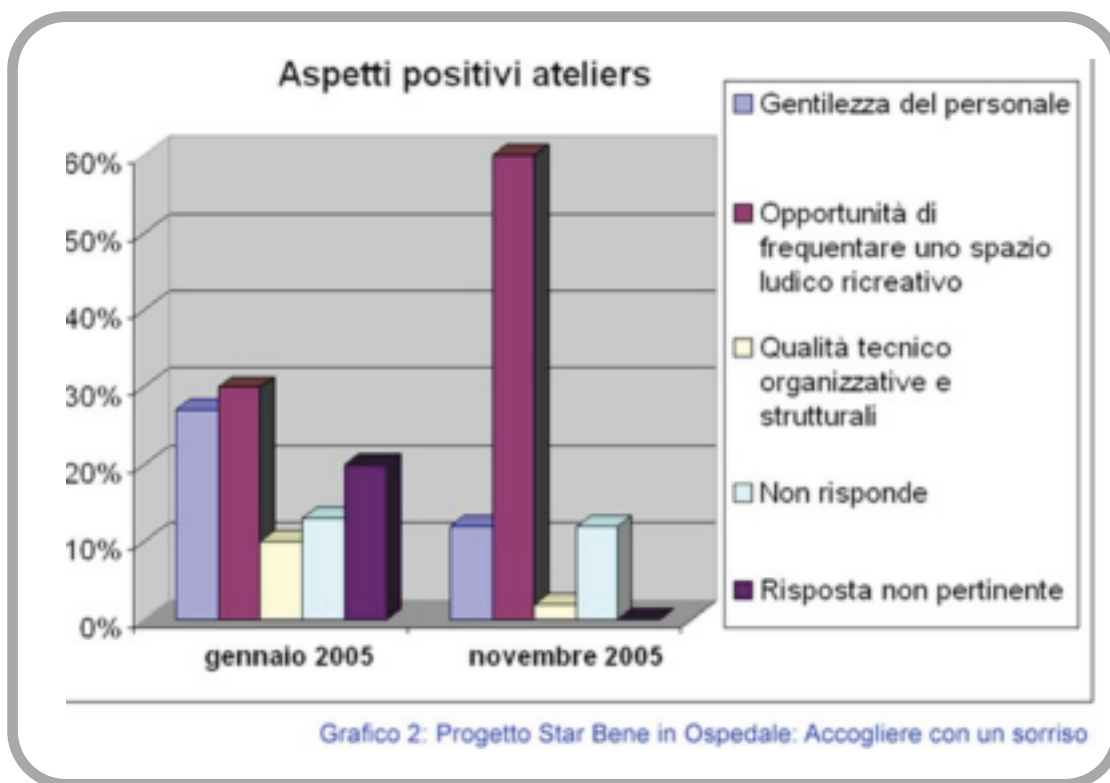
Unità Operativa di provenienza \_\_\_\_\_

Sesso    M            F  
Assistito            Familiare

Età \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_



**Figura 4** - Progetto "Star Bene in Ospedale: Accogliere con un sorriso"; Aspetti positivi Ateliers



**Figura 5** - Scheda valutazione del Progetto "Insieme per"









Punto e a capo... Attività _____ Data _____ Scheda N. _____					
Umore ingresso Ora:	 Entusiasta	 Sereno	 Un po' stanco	 Triste/preoccupato	 Nervoso
Umore uscita Ora:	 Entusiasta	 Sereno	 Un po' stanco	 Triste/preoccupato	 Nervoso

Figura 6 - Progetto "Insieme Per"; Umore segnato all'uscita

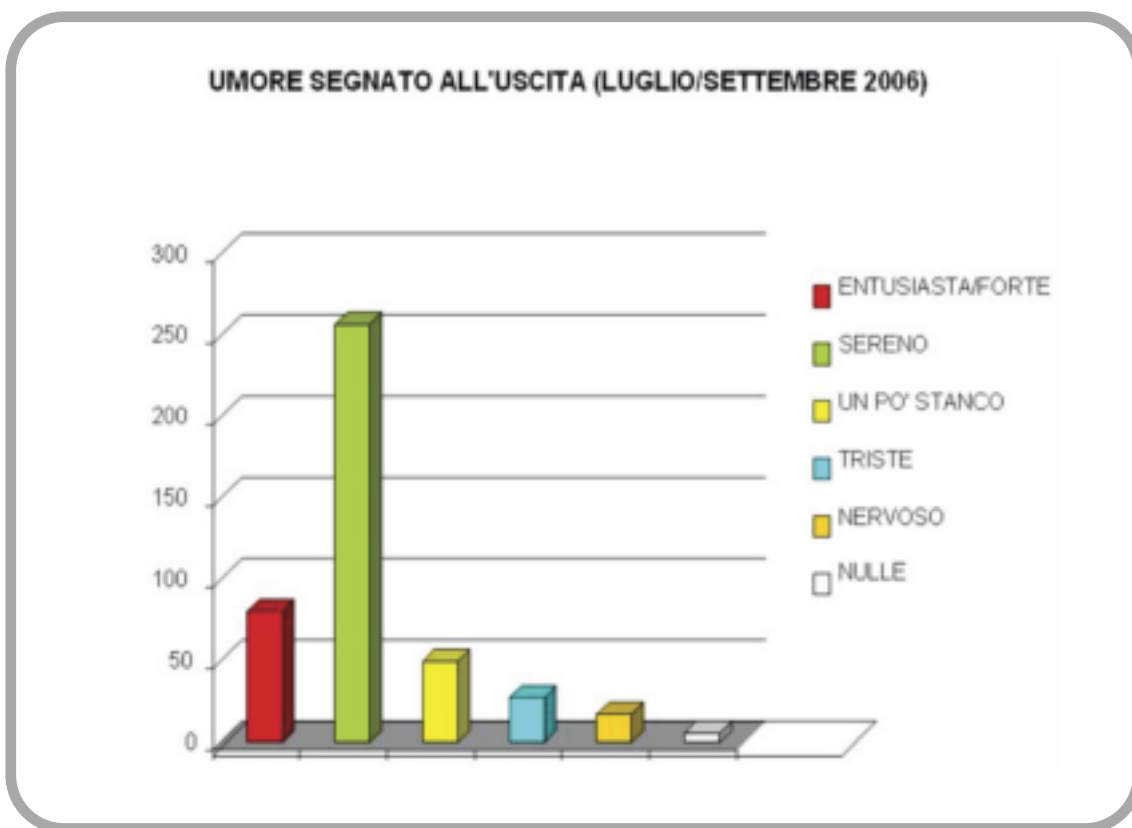


Figura 6 - Progetto "Ospedale Amico": numero di consegne per U.O.

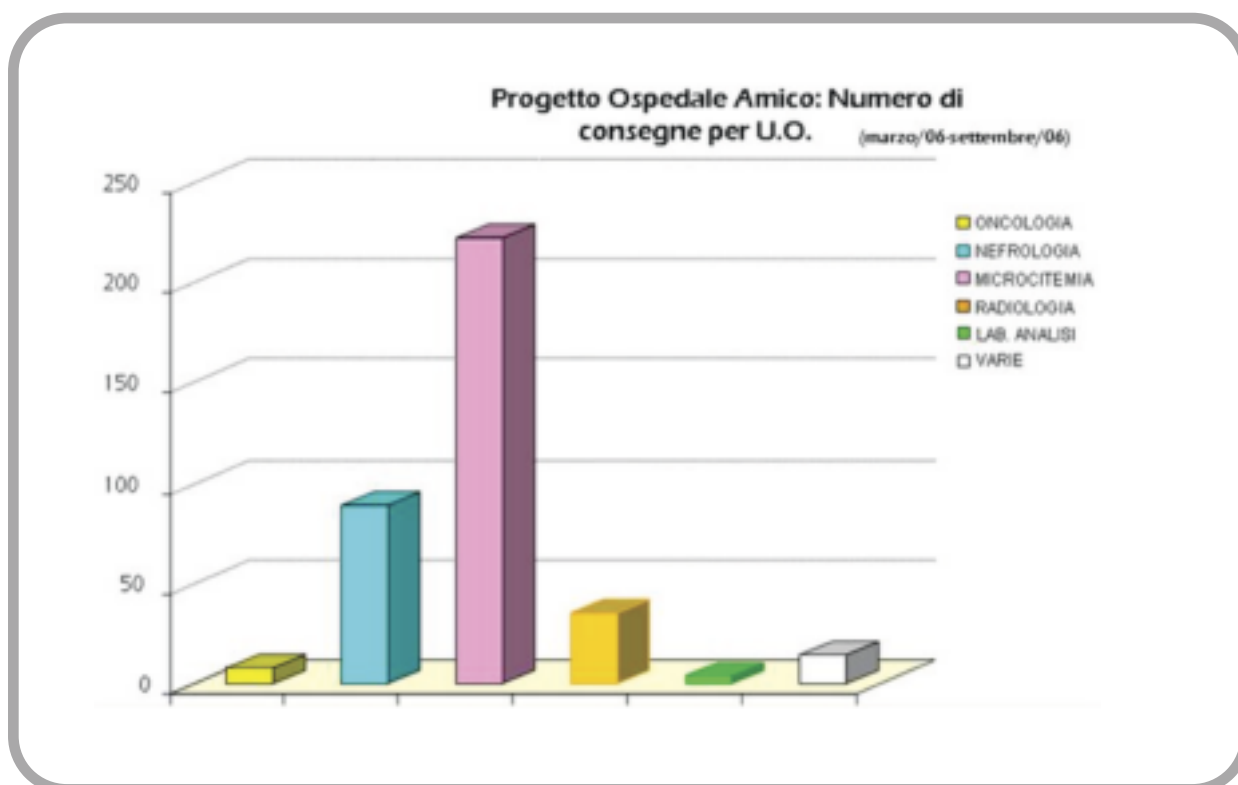
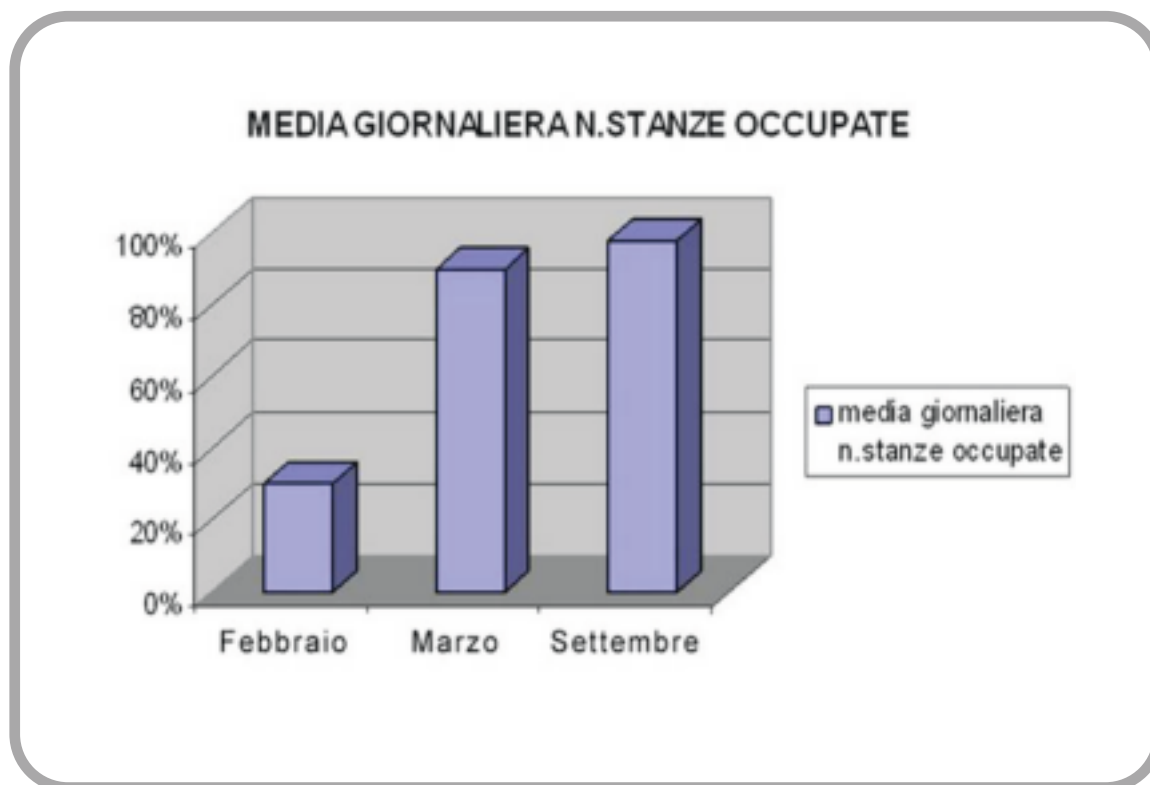




Figura 7 - Progetto "Foresteria": media giornaliera n. stanze occupate



## The Colors of Hospital

**Razionale.** The Hospital of Sciacca, at the beginning of 2002, moved to a new big building creating uneasiness to the citizens in the access to the sanitary services. For this reason, the Hospital's Formation and Relationships with the Public Office presents to the National Civil Service some projects for the humanization of the hospital assistance.

**Methods.** These projects offer to the consumers services that have as objectives: Supporting the care with ludic motor activity for the recovery of the neurosis; Lodging patient's relatives who live far from Sciacca; Social Secretarial service or accomplishment of bureaucratic procedures inside and outside the hospital context. "The colours of our Hospital" is the name given to the human course for turning the greyness of the suffering situations and uneasiness into a coloured atmosphere of enthusiasm and availability. The project's colours are light blue, white, orange and green. The work Group is formed by: Responsible of these services-Sociologist; Social worker; Pedagogist; Administrative collaborator; Responsible of the formation, 4 Tutor, 2 computer scientists.

**Results.** These projects have determined: a good containment of the consequential miscarriages from searching without any result in clinics; hospitality for patient's families; reduction of inquiries to the sanitary operators, for the help given by our voluntaries.

**Conclusions.** The point of strength of these projects is the "Civil Service" motivating young people ready to spend themselves for the neighbour, costing zero to the Public Body that manages the projects.

**Key words:** To Humanize, Service, Organization, Care