

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO****TITOLO DEL PROGETTO:**

C.I.A.A.S.S. CENTRO INFORMAZIONI ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO SOCIO SANITARIO

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: ASSISTENZA

Area d'intervento: Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale – Persone affette da dipendenze (tossicodipendenza, etilismo, tabagismo, ludopatia...)

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Gli obiettivi del presente progetto possono sinteticamente essere così sintetizzati.

Obiettivi generali:

- migliorare la qualità e la quantità delle informazioni fruite dai cittadini per offrire un accesso ad un sistema informativo esauriente e concreto nel campo dell'assistenza socio sanitaria;
- consolidare la comunicazione con le strutture pubbliche e private nei territori considerati;
- ottimizzare le informazioni fornite agli utenti che cercano notizie sulle strutture socio – sanitarie operanti sul territorio della provincia;
- consentire ai cittadini di interagire con gli erogatori degli stessi;
- garantire visibilità ed informazioni di carattere amministrativo e legislativo alle associazioni di volontariato - terzo settore, anche attraverso la sinergia con il Centro Servizi al Volontariato provinciale e regionale (C.S.V.);
- incentivare all'uso dei mezzi di comunicazione per dare una risposta semplice e immediata ai bisogni dei cittadini;
- accrescere la rete sociale e raggiungere un livello più alto di conoscenza dei servizi offerti.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per i vari obiettivi il ruolo dei volontari sarà:

Obiettivo 1: attivazione sistema di back-office (telefonico) integrato e sportello front-office

- erogazione di un servizio di assistenza, orientamento, sostegno ed accompagnamento, rivolto al cittadino-utente che possa trovarsi in stato di disagio;
- rapporti con l'utenza e gestione delle chiamate in entrata dai cittadini;
- accesso diretto alle informazioni relative ai servizi socio-sanitari e assistenziali esistenti sul territorio della Città Metropolitana di Reggio Calabria;

Obiettivo 2: Strutturazione di un database e relativo portale online

Ruolo degli operatori volontari: reperimento informazioni sulle strutture sociosanitarie esistenti nel territorio (case di cura, case di riposo ecc.)

- consultazione del database contenente tutti i dati sociosanitari della città metropolitana di Reggio Calabria (Ospedali RSA, Hospice, strutture residenziali e semiresidenziali per tossico dipendenti e disabili psichici, associazioni di volontariato, medici di medicina generale, farmacie, enti pubblici territoriali)
- gestione delle attività sul portale online
- utilizzo dei servizi telematici (download della modulistica necessaria per l'avvio di una procedura, possibilità di inoltrare di richieste di servizi online)

Obiettivo 3: Ambulatorio di servizio di assistenza medica

Ruolo degli operatori volontari:

- accoglienza
- rapporti con l'utenza e servizi di segreteria
- rinvio ad altri servizi delle persone con bisogni maggiormente complessi.

Obiettivo 4: promozione e sviluppo della cittadinanza attiva attraverso lo scambio di informazioni e servizi ai cittadini

- fornire dati, informazioni ed accesso al materiale documentale a cittadini disorientati nella ricerca di informazioni.
- Registrazione dei bisogni emersi e costituzione di una banca dati sulle esigenze del territorio in merito alle necessità socio sanitarie e assistenziali

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

6 volontari, sede di svolgimento SADMAT Reggio Calabria, via Melacrino c/o azienda ospedaliera BMM, Reggio Calabria

--