

Titolo:	INFORMARE PER PARTECIPARE
Proponente:	Comitato di partecipazione Zona Livornese
Referente:	Elena Cerini
Area tematica:	A.4 – Accessibilità alle informazioni
Soggetti coinvolti:	Cantieri della Salute/Federsanità ANCI Toscana; URP Livorno AUSL NO; Associazione AVO.

ABSTRACT

L'accessibilità ai servizi del territorio e dell'ospedale è di primaria importanza per garantire la salute dei cittadini e delle cittadine, anche in un'ottica di prevenzione.

Per favorire la conoscenza dei servizi territoriali ed ospedalieri dentro il perimetro dell'ospedale, le modalità di prenotazione e di accesso, è necessario progettare strumenti e modalità di comunicazione ed informazione disegnati sui vari target di riferimento. Per questo motivo sono stati messi in atto due ambiti di progetto.

Un primo ambito dedicato a raccogliere informazioni utili ai cittadini che devono usufruire dei servizi territoriali che sono presenti nel Presidio Ospedaliero di Livorno. È stata fatta una mappatura delle Strutture raccogliendo notizie e rispondendo a 6 semplici ma essenziali domande che possono orientare il cittadino:

CHI: denominazione e mission del Servizio;

COSA: sintesi delle attività;

DOVE: collocazione del Servizio nel contesto della propria Rete;

QUANDO: apertura del Servizio;

COME: modalità di accesso e dove reperire le informazioni;

CON CHI: integrazione e interazione con altri Servizi.

Questo tipo di raccolta di informazioni può essere utile per il cittadino ma anche per gli stessi operatori presenti in ospedale che possono fornire notizie utili. Questo percorso ha visto coinvolto il Comitato di Partecipazione e la Zona Distretto nell'ambito dei Cantieri della Salute.

Il secondo ambito ha interessato l'Associazione AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) che si è resa disponibile a popolare il punto accoglienza dell'Ospedale di Livorno per fornire informazioni ai cittadini che entrano nel Presidio. I volontari danno informazioni di primo livello e aiutano l'utente ad utilizzare i totem e le macchine per pagare il ticket presenti nella hall dell'Ospedale. I volontari, prima di iniziare questa collaborazione, hanno partecipato ad un corso organizzato dall'URP di Livorno.

I due poli del progetto si integrano perché vi è la parte di raccolta delle informazioni e la parte di diffusione delle stesse da parte dei volontari. Inoltre si prevede, dopo una verifica del buon andamento del progetto, di poter proseguire con la mappatura informativa di tutti i Servizi presenti all'interno dell'Ospedale di Livorno, per quanto riguarda il primo ambito del progetto; per il secondo ambito è possibile attendersi il coinvolgimento di altre associazioni che si rendano disponibili per incrementare la presenza dei volontari nel percorso di informazione-accoglienza coinvolgendo altre associazioni del Comitato di Partecipazione.