



SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO PROGETTO:
INSIEME PER AIUTARE 2019

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Area di intervento: Disabili; Adulti e Terza Età in condizioni di disagio o di esclusione sociale, Pazienti affetti da patologie temporaneamente o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale.

Codice: A 01, 02, 04

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il progetto intende soddisfare la domanda proveniente dal territorio garantendo standard di qualità elevati che permettano di avviare la costruzione di un sistema dinamico che cresca intorno alle esigenze del cittadino. In questo senso il progetto si propone di:

Obiettivo 1: Garantire la copertura delle richieste pervenute dal territorio garantendo il miglioramento continuo delle prestazioni erogate verso l'utente e la famiglia.

Risultato atteso:

- Garantire la copertura e la tempestività della prestazione sia in ambito sanitario che sociale: atteso copertura 100% dei turni sulle 24h per 365 gg l'anno
- Adottare e applicare procedure operative specifiche per la relazione col cosiddetto "utente difficile" o per richieste di emergenza nelle diverse fasi del servizio (accoglienza/accettazione, svolgimento, chiusura del servizio) (atteso: applicazione procedure):
- Svolgimento delle attività di manutenzione preventiva programmata e delle attività di manutenzione correttiva = 100%
- Miglioramento del comfort ambientale attraverso la pulizia e la sanificazione dei veicoli e delle attrezzature in dotazione

Obiettivo 2: Rafforzare la conoscenza delle procedure in ambito di intervento sanitario, socio-sanitario e sociale in relazione alle esigenze del territorio:

Risultati attesi:

- Predisposizione di materiale informativo: almeno 1 scheda informativa sul soccorso, 1 scheda informativa sul trasporto in emergenza, 1 scheda informativa sul trasporto sociale 1 scheda per l'accesso alle prestazioni logistiche.

Attività 1	x											
Attività 2	x	x	x	x								
Attività 3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 4					x	x	x	x	x	x	x	x

I giovani di servizio civile parteciperanno alla realizzazione delle attività progettuali in sostegno a quanto volontari e dipendenti dell'associazione svolgono ordinariamente. Inizialmente i giovani saranno affiancati nello svolgimento delle attività dai volontari esperti dell'associazione per poi acquisire gradualmente sempre maggiore autonomia. In dettaglio, per ciascuna attività si evidenziano i seguenti compiti assegnati ai volontari di servizio civile:

ATTIVITÀ 1) Realizzazione delle prestazioni nell'ambito del trasporto presso strutture socio assistenziali, socio-sanitarie, assistenziali e presso i centri diurni socio-ricreativi ed aggregativi, centri commerciali.

ATTIVITÀ 2) Realizzazione delle prestazioni nell'ambito del trasporto sanitario d'emergenza e ordinario.

ATTIVITÀ 3) Ripristino cura e manutenzione ordinaria di tutti i dispositivi e strumenti in dotazione oltre che ai mezzi di soccorso utilizzati durante il servizio. Il ruolo dei volontari riguarderà la cura e manutenzione della strumentazione e dei mezzi utilizzati e la sanificazione a seguito dell'utilizzo dei mezzi e delle attrezzature

ATTIVITÀ 4) Realizzazione di un'azione informativa e di assistenza nell'ambito delle attività del soccorso sanitario, socio-sanitario e sociale che comprende: un ruolo di supporto alla organizzazione e la predisposizione dei materiali didattici. I ragazzi supporteranno la struttura nell'organizzazione nella distribuzione del materiale informativo, fornendo informazioni allo sportello informativo e supportando lo staff nell'aggiornamento del sito.

ATTIVITÀ 5) Creazione di un sistema di monitoraggio e valutazione delle richieste in accoglienza e del servizio effettuato:

Supporto alla creazione di un sistema (data base) per la registrazione delle richieste e l'annotazione periodica di eventuali criticità. In tal senso i volontari del servizio civile potranno svolgere un ruolo di gestione e registrazione delle richieste, se del caso e sussistendo le condizioni, potranno svolgere anche interviste riferendosi direttamente all'utenza servita.

Inoltre, il compito dei volontari in servizio civile sarà quello di redigere un rapporto al termine degli eventuali interventi espletati e la registrazione degli interventi richiesti e soddisfatti oltre a segnalare eventuali criticità o insoddisfazioni pervenute da parte dell'utenza.

La completa realizzazione del progetto si perfeziona aiutando i ragazzi in S.C.U a sviluppare quelle enormi potenzialità che spesso hanno dimostrato essere innate in molti di loro , di aiutarli a comprendere come il tempo libero dagli studi e dai giusti divertimenti possa essere utilmente impiegato per supportare, anche dall'esterno, quella rete di solidarietà e di cittadinanza attiva che consente di superare barriere, divisioni, difficoltà. Tutto nell'ottica di creare occasioni d'incontro tra giovani e meno giovani per far comprendere:

- a) ai primi valori come l'impegno, l'educazione, il rispetto per chi oggi rappresenta quello che inevitabilmente diverranno col tempo;
- b) ai secondi che i giovani non sono solo quelli delle "stragi del Sabato sera", delle discoteche o dello sballo e che invece ci lanciano dei messaggi di aiuto ai quali i meno giovani devono dare risposte.

In questa ottica il progetto si pone l'obiettivo di far superare ai giovani quella naturale ritrosia che spesso non consente loro di avere un dialogo sereno, maturo, ed improntato alla ricerca dell'amicizia con gli anziani, i malati, le persone in difficoltà, di far acquisire ai giovani del territorio attraverso la testimonianza dei ragazzi in Servizio Civile Nazionale, la coscienza alle problematiche legate alla malattia, alla solitudine, al disagio sociale ed economico, di creare o rafforzare in loro la voglia di solidarietà, di fare per il fare senza aspettarsi riconoscenza, di fare qualcosa perché è giusto, è "umano" farlo.

Per questo si chiederà l'apporto delle parrocchie, delle istituzioni scolastiche e delle società sportive alle quali verrà richiesto di sensibilizzare i ragazzi che le frequentano di creare occasioni d'incontro con i giovani in S.C.U. I ragazzi saranno indirizzati e coordinati dai rispettivi Responsabili e OLP ai quali sarà affidato anche il compito di coordinare la composizione delle squadre e i turni attraverso una programmazione mensile o settimanale ed ai quali sarà affidato il compito di accogliere le eventuali richieste di cambio turno, permessi ecc. Tale programmazione sarà resa nota attraverso ordini di servizio affissi nella bacheca informativa dell'ente. I ragazzi del servizio civile saranno dotati dei dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, pertanto sarà loro fatto obbligo di indossarli nei casi previsti e sarà cura degli OLP preposti garantire che tale obbligo sia rispettato. Il loro ruolo riguarderà: Soccorritori Sanitari e sociali e Addetti alla gestione del telesoccorso, dell'aiuto informatico (CUP ecc) dell'aiuto logistico.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto

36

Numero posti con vitto e alloggio

0

Numero posti senza vitto e alloggio

36

Numero posti con solo vitto

0

Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato (*):

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto	Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato
					Cognome e nome	Cognome e nome
1	Misericordia di Antella	Bagno a Ripoli (FI)	VIA MONTISONI 14	4	MAGURSI TAMARA	PRATESI FILIPPO
2	Misericordia di Firenze Badia a Ripoli	Firenze (FI)	VIA CHIANTIGIANA 26	4	PASSERI LEONARDO	PRATESI FILIPPO
3	Misericordia di Cascia di Reggello	Reggello (FI)	VIA E. DE NICOLA 5	4	DURANTI LUCIANO	PRATESI FILIPPO
4	Misericordia di Figline Valdarno	Figline e Incisa Valdarno (FI)	VIA FABBRINI 3	8	MERLI RAFFAELA FIGNANI CRISTINA	PRATESI FILIPPO
5	Misericordia di Pontassieve	Pontassieve (FI)	VIA VITTORIO VENETO 2/A	8	PERONI MARCO ROSSI SERENA	PRATESI FILIPPO
6	Misericordia di Rufina	Rufina (FI)	PIAZZA UMBERTO I° 40	4	CALANDRUCCIO DANIELA	PRATESI FILIPPO
7	Misericordia di Firenze Est-Varlungo	Firenze (FI)	VIA DELLA LOGGETTA 7	4	NOCENTINI SIMONE	PRATESI FILIPPO

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

*Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari,
oppure, in alternativa, monte ore annuo (*)*

25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari

5

Disponibilità al trasferimento temporaneo dalla sede in caso di:

- eventi di sensibilizzazione;
- spostamenti sulla base delle indicazioni dei responsabili del progetto.

Flessibilità nell'ambito del monte orario prestabilito;

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Si rimanda al proprio sistema di selezione verificato dall'Ufficio Nazionale in sede di accreditamento

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Predisposizione allo svolgimento dei servizi sociali e al rapporto interpersonale;
patente di guida cat. B (titolo preferenziale)

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**Attestato standard**

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato da parte della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia, in cui si riporta la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

Le Misericordie di Antella, Badia a Ripoli, Cascia di Reggello, Figline Valdarno, Pontassieve, Rufina, Varlungo sedi di attuazione del progetto, rilasceranno su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, una certificazione del servizio svolto durante l'anno di Servizio Civile.

Attestato specifico

Centrale Operativa 118 di Firenze – Prato certifica e riconosce le attività inerenti la formazione dei soccorritori sanitari che operano nel trasporto sanitario ordinario e di emergenza ai sensi della vigente normativa regionale.

Inoltre, ai fini dell'attestato specifico, relativamente all'acquisizione da parte degli operatori volontari in Servizio Civile di competenze chiave di cittadinanza previste nel DM del MIUR n. 139 del 22/08/2007, questo verrà rilasciato dall'ente terzo STEA CONSULTING SRL con sede legale in Avellino, via Cicarelli n. 1 (C.F./P.IVA 02674030644). STEA CONSULTING ha, all'interno del proprio oggetto sociale, attività riconducibili alla formazione, anche in via non esclusiva.

In particolare le competenze in chiave di cittadinanza che si intendono attestare sono:

- 1) Collaborare e partecipare: interagire in gruppo comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie ed altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.
- 2) Comunicare comprendendo messaggi di genere diverso e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi mediante supporti diversi e rappresentando eventi, fenomeni, principi, concetti norme, procedure atteggiamenti, stati d'animo, emozioni utilizzando linguaggi diversi e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti.

La funzione di messa in trasparenza e validazione delle competenze acquisite durante il Servizio Civile ed utili ai fini curriculari, avverrà attraverso (a) prove intermedie e finali durante lo svolgimento della fase di formazione in modalità FaD; (b) il monitoraggio realizzato in più moduli erogati a mezzo piattaforma FaD ogni 4 mesi e (c) il test finale realizzato con lo scopo di effettuare un bilancio delle competenze per favorire e valorizzare il percorso di auto valutazione e condivisione dell'esperienza di SC.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso formativo si articolerà nei seguenti moduli, erogati nei primi 180 giorni del progetto:

MODULO1 – Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile e sicurezza nei luoghi di lavoro, antincendio e antinfortunistica. Programma formativo (art. 37 D.Lgs 81/08 e Accordo Stato Regione 21.12.2011) della durata di 4 ore in modalità e-learning in rispetto alle direttive dell'Accordo Stato Regione 21.12.2011 su piattaforma FAD dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

Informativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 36 D.Lgs 81/08) della durata di 2 ore in modalità e-learning su piattaforma FAD dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia..

DURATA: 6 ORE

DOCENTE: NICOLA DE ROSA

MODULO 2: CORSO BLS-D

Durata: 6 ore

Contenuti: Il corso verterà sui seguenti argomenti:

- Valutare l'assenza dello stato di coscienza;
- Ottenere la pervietà delle vie aeree con il sollevamento del mento;
- Esplorare il cavo orale e asportare corpi estranei visibili;
- Eseguire la posizione laterale di sicurezza;
- Valutare la presenza di attività respiratoria;
- Eseguire le tecniche di respirazione bocca-bocca e bocca-maschera;
- Riconoscere i segni della presenza di circolo;

- Ricercare il punto per eseguire il massaggio cardiaco esterno;
- Eseguire la manovra di Heimlich e i colpi dorsali nel soggetto cosciente con ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo.

Docenti : Arnetoli Valentina, Penini Sara, Peroni Marco, Frappi Matteo, Boldri Alessio, Zani Andrea.

MODULO 3: SERVIZI SOCIO-SANITARI E D'EMERGENZA

Durata:50 ore

- Ruolo del volontariato (2 ore)
- Aspetti relazionali nell'approccio al paziente (2ore)
- L'organizzazione dei sistemi d'emergenza (2 Ore)
- Aspetti legislativi dell'attività del soccorritore volontario (2 ore)
- Supporto vitale di base e norme elementari di primo soccorso (2 teoria + 4 Pratica)
- Supporto vitale di base pediatrico (2 teoria + 4 Pratica)
- Traumatologia e trattamento delle lesioni (4 Teoria + 6Pratica)
- Le attrezzature in emergenza sanitaria (2 teoria + 3 Pratica)
- Igiene e prevenzione sulle ambulanze e mezzi sociali attrezzati (2ore)
- Conduzione automezzi- codice della strada (4 teoria + 6 Pratica)
- Prevenzione antinfortunistica (2 ore)
- L'intervento a supporto all'elisoccorso (1 ora)

Docenti: Arnetoli Valentina, Boldri Alessio, Caselli Riccardo, Fiamminghi Gianluigi, Frappi Matteo, Manetti Patrizia, Mearini Luciano, Penini Sara, Peroni Marco, Travelli Vigiani Simone, Zani Andrea

MODULO 4

QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Durata: 10 ore

Contenuti: Il corso verterà sui seguenti argomenti:

- Il front-office e l'accoglienza dell'utenza:
- Gestione e raccolta delle richieste telefoniche: dare/avere informazioni, modalità;
- Chiamate in emergenza: modalità per una corretta gestione;
- Tecniche di accoglienza e aspetti relazionali con specifici soggetti target (anziani e disabili)
- Riservatezza al centralino e in accettazione: buone pratiche e rispetto della normativa sulla privacy:
- Gestione della soddisfazione del cliente (buone pratiche per dare/avere informazioni, suggerimenti e consigli sulla prestazione erogata) e presa in carico dei reclami;

Docenti: Caselli Riccardo, Fiamminghi Gianluigi

DURATA: 72 ore