

ALLEGATO 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

- 1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (*)

CONFEDERAZIONE NAZIONALE DELLE MISERICORDIE D'ITALIA SU00273

- 2) Coprogettazione con almeno due propri enti di accoglienza (Sì/No)

Sì

No

- 3) Coprogettazione con altro ente titolare e/o suoi enti di accoglienza (Sì/No)

Sì

No

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 4) Titolo del programma (*)

Tutela della Salute in Toscana

- 5) Titolo del progetto (*)

FARSI PROSSIMI

- 6) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (v. allegato 1)(*)

Settore: A- Assistenza

Area di intervento: 2. Adulti e terza età in condizioni di disagio; 1. Disabili; 4. Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti o in fase terminale

Codice: A 02, 01, 04

- 7) Contesto specifico del progetto (*)

7.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Il progetto FARSI PROSSIMI si sviluppa nel contesto territoriale dove operano le Misericordie di Prato, Carmignano, Comeana, Poggio a Caiano, Seano, Castelnuovo, Capezzana, Chiesanuova, Capalle, Mezzana, Coiano, Galciana e Cafaggio, Vaiano, Calenzano, Migliana, Grignano, Iolo, Narnali, Montemurlo e Ostela cui popolazione ammonta a circa 321.277 unità.

La struttura per età della popolazione residente presenta un trend costantemente crescente in termini di popolazione anziana, come evidenziato dalla tabella sottostante (dati 2019)

COMUNE	TOTALE ABITANTI	OVER SESSANTA	INDICE DIPENDENZA	INDICE VECCHIAIA
PRATO	194.223	45%	56.6%	158.5%
VERNIO	6.074	16.72%	62.1%	255.3%
VIANO	10.006	27.31%	63.4%	237.1%
CANTAGALLO	3.148	7.72%	57.9%	202.1%
MONTEMURLO	18.914	44.38%	59.5%	169.5%
CARMIGNANO	14.715	29.65%	53.1%	139.8%
POGGIO A CAIANO	9.953	23.47%	61.6%	160.6%
CAMPI BISENZIO	46.122	23%	55.8%	146.8%
CALENZANO	18.122	44.30%	61.5%	179.4%

Un incremento significativo della popolazione anziana anche a fronte di una riduzione significativa della fascia di età giovanile ha provocato forti ricadute sul piano economico, politico e sociale. Un numero elevato di anziani non autosufficienti vive a domicilio; di conseguenza questi richiedono un aiuto costante ed un'assistenza che, spesso, per le famiglie risultano difficoltosi. Una presenza quindi significativa di anziani, di anziani non autosufficienti e disabili, distribuita a livello territoriale, anche se non sempre in modo omogeneo, su molte piccole frazioni sparse.

Anche la struttura della famiglia, che riveste una funzione centrale all'interno del sistema di welfare, è stata interessata da mutamenti importanti negli ultimi venti anni. La dimensione media delle famiglie si è ridotta progressivamente.

La riduzione della dimensione delle famiglie unitamente agli effetti della crescente mobilità delle persone, che le porta a vivere più o meno lontano dai luoghi di nascita e di discendenza, e delle mutazioni nella struttura per età e provenienza della popolazione regionale, convergono verso un accorciamento e uno sfilacciamento delle reti familiari in senso più ampio.

Da questo quadro territoriale si evince l'invecchiamento della popolazione, la progressiva cronicizzazione di patologie invalidanti nelle fasce più anziane, la frammentazione della cerchia primaria di assistenza (la famiglia) e la riduzione del reddito rendendo ancora più ardua la risposta adeguata ai bisogni di salute delle persone più fragili. Tutto questo condiziona la natura dei bisogni e delle domande ai servizi socio-sanitari e assistenziali. I servizi pubblici non riescono a far fronte alla quantità di richieste e i soggetti dell'associazionismo e del terzo settore si trovano a offrire prestazioni in condizioni di grande pressione, a volte a scapito della qualità del servizio stesso.

In particolare, **servizi di trasporto sociale e socio-sanitario ordinario** permettono ai cittadini disabili e anziani non autosufficienti, incapaci di muoversi autonomamente e/o con familiari impossibilitati (anche per ragioni socio-economiche) ad accompagnarli, di recarsi in numerose tipologie di strutture e luoghi:

- Centri diurni, centri di socializzazione e/o di riabilitazione a gestione pubblica o convenzionata;
- Scuole medie superiori e/ o di formazione professionale;
- Centri per l'attuazione di progetti di inserimento socioterapeutici;
- Seggi per consultazioni elettorali qualora non siano disponibili risorse di rete;
- Presidi ospedalieri e ambulatori in cui effettuare visite ed esami specialistici per gli anziani ospiti delle RSA.

In assenza del servizio di trasporto, anziani non autosufficienti e disabili non vedrebbero garantiti i loro diritti alla salute e di cittadinanza. A livello locale, con riferimento specifico al trasporto sociale in convenzione, il servizio viene svolto dalle Organizzazioni di Volontariato locali facenti parte di questo progetto.

Le sole Misericordie sedi di attuazione del progetto, coprono circa il 41% dei servizi di trasporto sociale richiesti a livello di territorio comunale pratese. Questi dati mettono in risalto la quantità di richieste, interventi e missioni alle quali annualmente le Misericordie devono rispondere. Questi numeri sono spesso in aumento e, di conseguenza, servirà la predisposizione di un servizio e di un numero di risorse adeguato e in continua espansione che potrà garantire una qualità della vita migliore alla popolazione. Nel contesto di riferimento del progetto, l'assistenza sanitaria viene erogata attraverso la struttura ospedaliera (Ospedale Santo Stefano) e le strutture territoriali.

L'assistenza territoriale si articola su distretti socio-sanitari che includono servizi di poliambulatori.

In adeguamento alle normative vigenti, l'intero bacino di utenza della Azienda USL 4 di Prato è suddiviso nelle seguenti articolazioni territoriali, all'interno dei quali viene garantita l'assistenza.

- Distretto nord, che include la circoscrizione nord del Comune di Prato e i Comuni di Vaiano, Cantagallo e Vernio.
- Distretto centro-est, che comprende le circoscrizioni centro ed est del Comune di Prato.
- Distretto sud, che include la circoscrizione sud del Comune di Prato e i Comuni di Carmignano e Poggio a Caiano.
- Distretto ovest, che include la circoscrizione ovest del Comune di Prato e l'intero territorio comunale di Montemurlo.

Con particolare riferimento ad alcuni territori comunali (Vernio e Carmignano) si riscontra anche un notevole dispersione della popolazione, che in parte non abita quindi in zone urbane ma piuttosto in zone di campagna/montagna. Comportando grandi difficoltà di assistenza, sia in caso di situazioni croniche, che in situazioni di emergenza/urgenza o temporanee, le distanze riguardano soprattutto il raggiungimento dei presidi di soccorso e cura.

Per quanto riguarda i **servizi di trasporto di emergenza/urgenza** Prato fa riferimento alla Centrale Operativa 118 Firenze - Prato che coordina il servizio di Emergenza Sanitaria

Territoriale nei 33 comuni del territorio della ex-Azienda Sanitaria di Firenze e nei 7 comuni del territorio della ex-Azienda Sanitaria di Prato.

Dal punto di vista di emergenza il territorio sembra sufficientemente coperto, tuttavia il nuovo assetto, Azienda USL Toscana Centro, come indicato dalla Regione Toscana, ha rivisto le gratuità sulle richieste effettuate direttamente dai cittadini.

Il 118 è comunque il fulcro di tutte le attività di emergenza – urgenza; la Centrale Operativa 118 Firenze - Prato gestisce mediamente oltre 150.000 chiamate di soccorso all'anno con quasi altrettanti interventi di soccorso.

Un importante indicatore della performance del soccorso sanitario (pre-ospedaliero) è rappresentato dal tempo di arrivo dell'ambulanza nel luogo dell'evento. Questa tempistica è codificata da un apposito LEA (Livello essenziale di assistenza). È bene sottolineare come la velocità delle ambulanze possa essere fondamentale, ma lo può essere altrettanto la capacità dei cittadini di saper affrontare con cognizione di causa il periodo che intercorre fra il momento del malore e l'arrivo del 118, seguendo scrupolosamente le istruzioni pre-arrivo fornite dall'infermiere della centrale operativa.

Nel momento in cui l'infermiere di centrale operativa risponde ad un utente che chiama il 118, parte un timer virtuale che detta i tempi della telefonata. Questo in quanto, se la chiamata viene codificata come codice giallo o rosso, il primo mezzo di soccorso deve raggiungere il luogo dell'evento nel giro di 18 minuti dal momento della risposta telefonica; inoltre, indipendentemente dal codice colore assegnato, l'equipaggio deve partire entro massimo 120 secondi da questo particolare momento.

In riferimento ai 18 minuti, questa tempistica è prevista a livello nazionale e compresa nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA); ciascuna regione, dunque, è richiamata a garantirli. Per quanto riguarda i 120 secondi, questa tempistica può essere flessibile

Gli interventi di emergenza/urgenza sono stati annualmente intorno ai 9000 pari ad una media giornaliera di circa 25 interventi al giorno.

Alla luce di questi dati appare evidente come la salute del cittadino è tutelata laddove esiste un sistema integrato di intervento capillare, attrezzato e preparato. Un sistema di intervento pre-ospedaliero contribuisce a prolungare i trend positivi di riduzione di mortalità di malattie quali ICTUS e infarto del miocardio.

La pandemia Covid-19 ha visto impegnate tutte le Misericordie nel prestare aiuto costante alla popolazione colpita dal virus. Ciò ha comportato un'elasticità e diversificazione di servizi elargiti alla popolazione sia nell'immediato che nel futuro. La pandemia è ancora in corso, con dati poco tranquillizzanti, e sono necessarie nuove forze per il sostegno quotidiano della popolazione. Ecco che, soprattutto guardando a futuro, saranno fondamentali donne e uomini che forniscono il loro aiuto dedicando anche solo poche ore di impegno, ad esempio, per portare la spesa o i farmaci alle persone più deboli o in quarantena, per trasportare gli anziani a fare terapie, analisi, visite mediche, o anche solo rispondendo alle telefonate dei cittadini in difficoltà. L'operato delle Misericordie è così fondamentale ed ha portato queste a strutturare tutta una serie di servizi, volti alla prevenzione e alla salvaguardia della salute. Ecco che le Misericordie in questo territorio

stanno diventando sempre di più un centro di raccolta delle segnalazioni e richieste provenienti dai cittadini, segnalazioni che spesso riguardano situazioni di forte disagio e bisogno.

Il progetto **FARSI PROSSIMI** si propone pertanto di intervenire – attraverso il **rafforzamento dell’offerta locale dei servizi di trasporto sociale, socio-sanitari ordinari ed emergenza– urgenza** a rendere reale la possibilità ad anziani non autosufficienti, disabili e pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti o in fase terminale, di accedere all’offerta territoriale di servizi e strutture rispondendo così ai loro bisogni di autonomia, mobilità e a quello più ampio di tutela della salute a prescindere dai luoghi di residenza, soprattutto se distanti dai centri urbani.

7.2) *Destinatari del progetto (*)*

Sono **Beneficiari diretti** del progetto i cittadini anziani non autosufficienti, quelli disabili ed i pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti (invalidità fisica, con capacità deambulatoria assente o fortemente limitata), totalmente o parzialmente non deambulanti, non in grado di utilizzare i comuni mezzi di trasporto e bisognose di recarsi in strutture sanitarie (in genere pubbliche o convenzionate) per prestazioni diagnostiche che in taluni casi necessita nel trasporto anche di assistenza da parte di operatori formati. Si rivolge a tutti i cittadini che usufruiscono degli interventi del servizio 118 di emergenza/urgenza e delle attività di socializzazione, istruzione, formazione e lavoro offerte nel territorio. Inoltre è rivolto a tutte quelle persone che, colpite da patologie acute (primarie o secondarie) o da eventi traumatici (incidenti stradali, incidenti domestici, infortuni sul lavoro) necessitano immediatamente di un qualificato intervento di soccorso volto a prevenire o ridurre i potenziali danni arrecati dalla patologia in corso o dal trauma subito ed eventualmente a preservare la vita di questi soggetti.

Le famiglie dei destinatari sono i **Beneficiari indiretti** del progetto. La famiglia pratese negli anni ha ridotto le sue dimensioni tendendo a nuclearizzarsi e svincolandosi dalla tradizionale forma di origine legata al mondo agricolo. Nell’ambito del fenomeno, l’isolamento residenziale degli anziani è spesso compensato dalla prossimità abitativa dei figli in modo tale che continua a tenersi in piedi un sistema di reti informale di sostegno da un lato funzionali all’esplicitarsi delle prestazioni di aiuto, cura e supporto nei confronti dei componenti più deboli della famiglia e allo stesso tempo – dall’altro lato – fruitore indiretto delle condizioni di salute e della qualità della vita dei propri cari assistiti

Tutta la comunità locale residente nel territorio beneficerà dell’intervento della Rete assistenziale molto più efficiente e capillare, capace di fornire risposte tempestive alla domanda di servizi di emergenza e urgenza (118).

8) *Obiettivo del progetto (*)*

Descrizione dell’obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

Obiettivo principale

Alla luce del contesto descritto in precedenza, gli obiettivi principali del progetto sono:

- ***rispondere al bisogno di salute di cittadini anziani non autosufficienti***, di cittadini disabili e di pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti o in fase terminale residenti nel territorio della provincia pratese. Venendo incontro al loro bisogno di mobilità per raggiungere i luoghi di cura e di assistenza, i luoghi di socializzazione, le scuole (di ogni ordine e grado, compresa l'università) e i luoghi di formazione professionale e lavorativi e garantendo un servizio di emergenza/urgenza più efficace si potranno favorire il pieno godimento dei loro diritti di cittadinanza e di salute.
- **rafforzare il sistema di intervento di emergenza/urgenza** del territorio oggetto del progetto per dare risposta ai bisogni di salute del cittadino derivanti da eventi avversi e patologie acute. Il progetto si impegna quindi a rafforzare il carattere universalistico dell'assistenza sanitaria che permette di dare risposta ai bisogni di salute delle persone a prescindere dal reddito, dal sesso, dalla cittadinanza, dagli orientamenti politici etc. etc. ma anche a prescindere dai luoghi di residenza, soprattutto se distanti dai centri urbani

L'immagine di successo del progetto (il risultato atteso) è una società in salute, capace di prendersi cura delle situazioni di malattia acuta e degli eventi avversi (quali incidenti, infarti, etc.) che possono colpire i singoli cittadini. Un territorio dove è capillare la capacità di intervento sia in ambito socio sanitario che di in emergenza/urgenza è indicatore di sinergia ed interazione tra il soggetto Pubblico e il Volontariato

Obiettivi specifici misurabili

Tenendo presente che la risposta alle *richieste di trasporto sociale e socio-sanitario ordinario* espresse a livello provinciale dalle categorie destinatarie e beneficiarie del progetto le Confraternite della Misericordia, sedi di attuazione del progetto, intendono rispondere al 100% delle richieste che perverranno loro nel periodo di attuazione del progetto espresse dalle categorie destinatarie e beneficiarie del progetto stesso e quantificabili in:

- a) **Rispondere alle richieste complessive provenienti dai destinatari e dai beneficiari del progetto residenti nel comune di Prato.**

Indicatore: Incremento del 3% rispetto al dato dell'anno precedente pari a oltre 2.000 servizi in più.

Risultato atteso: Grazie allo sviluppo del progetto, le Misericordie sede di attuazione del progetto potranno rispondere in modo più efficace alle richieste del territorio.

- b) **Rispondere alle richieste quotidiane di trasporto provenienti dai 240 anziani e disabili in convenzione verso luoghi di cura e di assistenza, luoghi di socializzazione, scuole (di ogni ordine e grado, compresa l'università) e luoghi di formazione professionale e lavorativi.**

Indicatore: 100% delle richieste provenienti dai 240 destinatari convenzionati

Risultato atteso: Mantenere il livello di servizio erogato in modo da garantire una migliore qualità di vita e salute complessiva dei destinatari del servizio.

- c) **Incrementare il numero di servizi rivolti a cittadini anziani e anziani non autosufficienti nonché cittadini disabili con bisogno saltuario o periodico di trasporto per ricoveri, dimissioni ospedaliere con riporto presso le abitazioni o le strutture di assistenza, cure e terapie.**

Indicatore: aumento del 10% di utenti rispetto al numero di servizi svolti nell'anno precedente. Incremento pari a circa 200 nuovi utenti.

Risultato atteso: Riuscire a dare una risposta migliore, in termini di disponibilità del servizio, a situazioni non sempre programmabili.

- d) **Sostenere i nuclei familiari con presenza di anziano non autosufficiente e/o disabile.**

Indicatore: 100% pari a 4.000 nuclei familiari

Risultato atteso: Mantenere la risposta di servizio adeguata alla domanda, nonostante la riduzione di risorse pubbliche.

- e) **Garantire la copertura del fabbisogno crescente da parte di altri cittadini beneficiari indiretti con bisogno saltuario o periodico di trasporto per trasferimenti dove occorre un mezzo attrezzato e/o personale adeguatamente preparato.**

Indicatore: aumento del 10% cittadini utenti del servizio, pari a 1.100 nuovi utenti.

Risultato atteso: Rendere possibile l'utilizzo del servizio a tutta la cittadinanza nel momento del bisogno, a causa di una disabilità temporanea.

Questi dati saranno rilevati attraverso il sistema di monitoraggio interno alle associazioni sedi di attuazione del progetto.

Tenendo presente che la risposta alle *richieste di trasporto emergenza/urgenza* espresse a livello provinciale dalle categorie destinatarie e beneficiarie del progetto le Confraternite della Misericordia, intendono ampliare ed evadere le richieste di aiuto che perverranno nel loro territorio di attuazione

- f) **Obiettivo:** Mantenere e/o ampliare la copertura territoriale per rispondere alle richieste di emergenza/urgenza provenienti dai destinatari del progetto

Indicatore: Conservazione punti di emergenza e loro ampliamento

Risultato atteso: Grazie allo sviluppo del progetto, le Misericordie sede di attuazione del progetto potranno essere più diffuse nel territorio pratese;

- g) **Obiettivo:** Garantire la capacità di intervento a fronte delle richieste di emergenza/urgenza provenienti dai destinatari del progetto residenti nei comuni locali.

Indicatore: Copertura del 100% delle richieste

Risultato atteso: Grazie allo sviluppo del progetto, le Misericordie sede di attuazione del progetto potranno rispondere in modo più efficace alle richieste di emergenza/urgenza del territorio.

Questi dati saranno rilevati attraverso il sistema di monitoraggio interno alle associazioni sedi di attuazione del progetto

Obiettivi di natura qualitativa. Il progetto MADE IN PRATO 2 intende da un lato raggiungere una migliore comprensione dei bisogni espressi (e inespressi) dalle diverse categorie di destinatari e beneficiari del progetto e, dall'altro, migliorare la qualità:

- del servizio di trasporto sociale, socio-sanitario ordinario agendo dal lato dell'offerta.
- del servizio di trasporto emergenza/urgenza, sociale, socio-sanitario e ordinario agendo dal lato dell'offerta.

Per la verifica del raggiungimento di questi obiettivi verranno presi in considerazione prevalentemente indicatori di natura qualitativa quali strumenti di customer satisfaction che permetteranno di rilevare la qualità dei servizi erogati nel progetto. La rilevazione sarà fatta dagli operatori delle associazioni sede di attuazione coinvolte nel progetto. L'obiettivo è di raggiungere una percentuale di utenti soddisfatti $\geq 90\%$ rilevata su un campione sufficientemente rappresentativo.

9) *Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)*

9.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)*

- gli obiettivi quantitativi verranno raggiunti grazie allo svolgimento delle attività **di trasporto sociale, socio-sanitario ordinario e trasporto emergenza urgenza messi in** opera dalle Confraternite della Misericordia sedi di attuazione del progetto
- **gli obiettivi qualitativi verranno raggiunti grazie allo svolgimento dell'indagine di analisi di rete e dell'attività di customer satisfaction.**

Per il raggiungimento di entrambe le tipologie di obiettivo risulta fondamentale la formazione specifica necessaria non solo per lo svolgimento del servizio da parte degli operatori locali di progetto ma anche per partecipare in modo attivo all'attività di indagine che li vede comunque protagonisti.

Attività del progetto:

- A) Accoglienza
- B) Formazione generale
- C) Formazione specifica
- D) Affiancamento
- E) Attività di servizio
- F) Indagini di customer satisfaction
- G) Attestazione competenze da ente terzo
- H) Attività di monitoraggio

Per le attività di cui alle lettere (B) "Formazione generale", (C) "Formazione specifica" e (H) "Attività di monitoraggio" in quanto attività di sistema si rimanda a quanto verificato

in sede di accreditamento e a quanto descritto negli appositi punti della presente scheda progetto.

Le altre attività – attività di progetto – sono descritte di seguito:

A) Accoglienza

Agli operatori volontari saranno fornite le informazioni necessarie per conoscere e muoversi all'interno della struttura organizzativa ed operativa dell'associazione, in modo tale da poter svolgere le proprie mansioni in sinergia con gli altri operatori:

- presentazione dei dirigenti volontari dell'associazione;
- presentazione dell'Operatore Locale di Progetto responsabile degli operatori volontari
- disbrigo delle formalità di inserimento degli operatori volontari
- illustrazione delle principali procedure e prassi operative dell'associazione.

Tempi: prima settimana

B) Affiancamento

Parallelamente alla fase di formazione e all'avvio dell'attività di Servizio è previsto un periodo di affiancamento. L'affiancamento è fondamentale per facilitare l'acquisizione delle competenze apprese durante il percorso formativo e lo sviluppo delle capacità adeguate per gestire il servizio e la relazione con l'utente.

Gli operatori volontari delle associazioni sede di attuazione del progetto dedicheranno in media circa 24 ore per ogni operatore volontario del SCU inserito in servizio in modo renderli autonomi.

Tempi: 4 mesi (1° - 4° mese)

C) Attività di Servizio

I giovani operatori volontari svolgeranno le mansioni previste e successivamente descritte secondo i turni e gli orari stabiliti, nel rispetto del regolamento e delle indicazioni dell'ente e sempre coadiuvati dagli OLP.

Nello svolgimento delle attività potranno usufruire di tutte quelle dotazioni tecniche e logistiche necessarie per lo svolgimento ottimale del servizio che saranno garantite dalle Misericordie sede di attuazione e messe a disposizione all'interno della propria sede sociale e centro operativo.

L'attività consiste nella realizzazione del **trasporto sociale, socio-sanitario ordinario** ed emergenza urgenza ovvero trasporti dell'utente con ambulanze e mezzi attrezzati per:

- § ricoveri,
- § analisi e visite specialistiche,
- § dimissioni da presidi sanitari ed ospedalieri,
- § trasferimenti da e verso strutture di socializzazione, terapia e assistenza,
- § trasferimento da e verso istituti scolastici e enti universitari,
- § trasferimento da e verso luoghi di lavoro e formazione professionale.

Per i servizi di trasporto in emergenza-urgenza l'azione prevede che gli operatori volontari in SCU, previa opportuna formazione e ottenimento delle qualifiche richieste siano attivati

nei servizi di emergenza – urgenza. Gli operatori volontari del SCU che non sono in possesso della qualifica di soccorritore di secondo livello opereranno affiancando i volontari specializzati (in possesso della qualifica di II livello ed eventualmente il personale medico a seconda del codice di intervento).

L'attivazione dei servizi, a seconda dei casi, può avvenire dietro richiesta diretta da parte di cittadini-utenti, da parte dei servizi territoriali di cura, assistenza e socializzazione, su richiesta e segnalazione della centrale operativa 118.

Per gli spostamenti esterni i giovani utilizzeranno gli automezzi messi a disposizione dall'associazione per la realizzazione del progetto e indosseranno divise rispondenti ai requisiti di sicurezza prescritti.

Nello specifico le attività previste sono:

- Registrazione e programmazione delle richieste di intervento pervenute ai centralinisti addetti alla ricezione diretta delle richieste presenti in ogni sede di attuazione progetto;
- Realizzazione del servizio di trasporto sociale e socio-sanitario ordinario secondo i turni stabiliti;
- Utilizzo dei mezzi di servizio ordinario e sociale, a seconda delle esigenze;
- Realizzazione del servizio di trasporto in emergenza/urgenza.

L'attività prevede anche periodici momenti di verifica del servizio e di ascolto degli operatori volontari rispetto ad eventuali problematiche o difficoltà incontrate svolgendo i compiti previsti.

Durata: a partire dal 2° settimana

D) Indagini di customer satisfaction

Indagini sulla soddisfazione del cliente: Si tratta di questionari scritti che determinano il livello di soddisfazione relativo ai vari aspetti del prodotto/servizio. È uno degli strumenti più usati. I questionari permettono di comparare gli indicatori di qualità anno dopo anno. Forniscono importanti informazioni sulla qualità percepita del prodotto. La misurazione sarà effettuata contestualmente all'utilizzo del servizio o comunque entro 1 mese attraverso la somministrazione a cura degli operatori delle associazioni sede di attuazione del progetto. I passaggi della misurazione sono: definizione degli obiettivi del sondaggio;

- definizione delle esigenze relative alla qualità;
- definizione del formato;
- sviluppo delle domande
- somministrazione dei questionari. La somministrazione dei primi questionari permetterà di testare le domande ed eventualmente di ridefinirle in modo più appropriato.

Gruppi ed interviste focalizzate: Si tratta di gruppi guidati da un moderatore e composti da 6 a 12 utenti, contattati per discutere delle caratteristiche del servizio di trasporto sociale e socio-sanitario erogato nell'ambito del progetto.

Tra gli aspetti da approfondire ci sono:

- aree di soddisfazione/insoddisfazione: gli utenti definiscono le sfumature degli aspetti di soddisfazione/insoddisfazione del servizio;

□ soluzione di problemi ad hoc: gli utenti danno consigli su come risolvere problemi relativi ai servizi e alla loro erogazione;

In ragione della tipologia di utenti, potranno essere utilizzate anche interviste individuali in quanto permettono agli utenti più introversi di non essere influenzati dai membri dominanti del gruppo. Potranno essere intervistati anche altri soggetti coinvolti nel progetto e/o nell'erogazione del servizio se portatori di elementi utili al miglioramento del servizio stesso (es. dirigenti e responsabili di Comuni e ASL).

Durata: 8 mesi (4° - 11° mese)

G) Attestazione da ente terzo delle competenze acquisite

Attività di attestazione delle competenze riguarda parte delle conoscenze acquisite dai giovani in servizio civile nel corso del progetto

Durata: 1 settimana (12° mese)

Per garantire l'efficacia nella gestione del progetto, sarà utilizzato il sistema informativo telematico realizzato da SDIPI Srl (partner), per il monitoraggio dell'andamento delle attività rispetto a presenze, rinunce, abbandoni ed interruzioni del servizio.

Tempi: prima settimana

H) Attività di monitoraggio

In quanto attività di sistema si rimanda a quanto verificato in sede di accreditamento e a quanto descritto negli appositi punti della presente scheda progetto.

Per garantire l'efficacia nella gestione del progetto, sarà utilizzato il sistema informativo telematico realizzato da SDIPI Srl (partner), per il monitoraggio dell'andamento delle attività rispetto a presenze, rinunce, abbandoni ed interruzioni del servizio.

9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1) ()*

I tempi di realizzazione delle attività previste saranno i seguenti:

- A) Accoglienza
- B) Formazione generale
- C) Formazione specifica
- D) Affiancamento
- E) Attività di servizio
- F) Indagini di customer satisfaction
- G) Attestazione da ente terzo delle competenze acquisite
- H) Attività di monitoraggio

Diagramma di Gantt

Tempo →	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Attività ↓												
Accoglienza												
Formazione Generale												
Formazione Specifica												
Affiancamento												
Attività Servizio												
<u>Customer Satisfaction</u>												
Attestazione competenze												
Monitoraggio												

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

Gli operatori volontari sono protagonisti di tutte le attività previste in precedenza. In funzione quindi delle attività previste e tenendo conto delle predisposizioni personali, i giovani operatori volontari, previa formazione e affiancamento e secondo i turni stabiliti, ricopriranno i seguenti ruoli:

- § Autisti di mezzi di trasporto sociale (pulmini e auto attrezzati);
- § Addetti alla ricezione delle richieste degli utenti, relazioni con il pubblico, fornitura informazioni;
- § Addetti all'accompagnamento, alla movimentazione e all'assistenza in piccole funzioni degli utenti del servizio di trasporto sociale fino alla presa in carico da parte degli operatori della struttura di destinazione;
- § Soccorritori di livello base su mezzi di trasporto ordinario;
- § Collaborazione nella raccolta delle richieste di servizio e nella gestione delle pratiche presso la sede di attuazione.
- § Collaborare al miglioramento dell'attività di gestione della programmazione e degli appuntamenti attraverso una puntuale e razionale digitalizzazione degli stessi;
- § Promozione del progetto e del Servizio Civile Universale.
- § Ricerca e analisi dei fabbisogni della popolazione
- § Redazione di un rapporto di servizio al termine degli eventuali interventi espletati.
- § Affiancamento dei volontari specializzati per i servizi di trasporto di emergenza/urgenza
- § Collaborazione nel mantenimento in ordine ed efficienza dei mezzi utilizzati e delle attrezzature utilizzate per i servizi.

Tutti gli operatori saranno impiegati nei servizi previsti dal progetto e coordinati dai responsabili e dagli O.L.P. preposti, ai quali sarà affidato anche l'onere della composizione delle squadre chiamate a svolgere le attività. Attraverso una programmazione mensile o settimanale (a seconda delle esigenze organizzative) verrà gestita la composizione dei turni di servizio.

Gli ordini di servizio di entrambi i volontari (dell'Ente e di servizio civile), saranno redatti ed affissi nella bacheca informativa dell'ente, e, su richiesta degli interessati, saranno valutate ed accolte richieste di: cambi turno, permessi, etc.

Durante tutte le attività gli operatori volontari utilizzeranno solo ed esclusivamente materiali e mezzi di proprietà dell'associazione, inoltre l'ente attuatore doterà sin dal principio i giovani in servizio civile, dei Dispositivi di Protezione Individuali, (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, sarà cura degli O.L.P. preposti, e del Responsabile Legale dell'Ente garantire che tale obbligo sia rispettato. I giovani in servizio civile universale svolgeranno le mansioni previste e precedentemente descritte nel rispetto del regolamento e delle indicazioni dell'ente. Durante tutte le attività che saranno svolte i giovani in servizio civile saranno sempre seguiti dagli Operatori locali di progetto e affiancati dai volontari delle Misericordie sede di attuazione del progetto con più esperienza ed anzianità di servizio. Periodicamente sono previsti colloqui individuali per rilevare eventuali necessità o richieste.

Ai giovani in servizio civile universale viene offerta la possibilità di partecipare ad una vera esperienza di comunità con l'instaurarsi di relazioni con gli altri volontari e frequentatori delle Misericordie sedi di attuazione del progetto e con la popolazione locale grazie anche alle numerose iniziative di natura ricreativa, culturale, conviviale e di crescita spirituale che vengono organizzate.

Per molti operatori volontari l'anno di attività è sicuramente un'esperienza positiva, per la conoscenza di un mondo spesso a loro poco conosciuto, la sofferenza ed il rapporto con persone anziane e malate, avvertire la responsabilità di come porsi (affiancate dai volontari/dipendenti esperti della Misericordia) con i pazienti e i loro familiari. Questa esperienza rappresenta un'opportunità di maturazione, aiutandoli a cambiare o migliorare il proprio stile di vita o percezione dell'altro e della comunità.

L'impegno profuso dalle Misericordie sedi di attuazione, ben oltre il minimo previsto, è confermato dal numero di giovani in servizio civile che nel tempo sono rimasti come volontari, oltre la fine del proprio anno di attività. Sono infatti percentuali prossime al 60% (2 volontari su 3).

9.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (*)*

Le risorse umane descritte di seguito sono quelle direttamente coinvolte nel buon esito del progetto, alcune delle figure saranno di supporto non solo alle sedi dove sono presenti ma anche – grazie a modalità di condivisione – alle associazioni che ne sono sprovviste. Il progetto può contare anche su tutte le altre figure e competenze presenti nelle associazioni

sede di attuazione, che a titolo volontario o remunerato, si occupano della gestione operativa e amministrativa dell'ente.

Misericordia di Prato

- 40 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 5 Infermieri
- 1 Medici
- 5 Psicologi
- 50 Soccorritori Livello Base
- 5 Operatori socio-assistenziali/sanitari
- 20 Autisti

Misericordia di Capezzana

- 5 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 3 Infermieri
- 24 Soccorritori Livello Base
- 16 Autisti

Misericordia di Coiano

- 2 Dirigenti dell'associazione
- 35 Volontari dell'associazione esperti di assistenza di anziani e/o disabili
- 30 Medici
- 30 Autisti

Misericordia di Galciana

- 4 Dirigenti dell'associazione
- 50 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 5 Infermieri
- 33 Soccorritori Livello Base
- 32 Autisti

Misericordia di Iolo

- 1 Dirigenti dell'associazione
- 8 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 2 Soccorritori Livello Base
- 9 Autisti

Misericordia di Narnali

- 15 Dirigenti dell'associazione
- 15 Persone con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 1 Infermieri
- 15 Autisti

Misericordia di Chiesanuova

- 4 Dirigenti dell'associazione
- 15 Persone con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 2 Infermieri
- 1 Psicologi
- 22 Soccorritori Livello Base
- 3 Operatori socio-assistenziali/sanitari
- 30 Autisti

Misericordia di Grignano

- 5 Dirigenti dell'associazione
- 30 Persone con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 4 Infermieri Remunerati
- 7 Psicologi Volontari e remunerati
- 20 Soccorritori Livello Base
- 10 Autisti

Misericordia Carmignano

- 2 Dirigenti dell'associazione
- 5 Persone con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 3 Soccorritori Livello Base;
- 2 Autisti

Associazione Medicea

- 9 Dirigenti dell'associazione
- 30 Persone con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 10 Soccorritori Livello Base;
- 10 Autisti
- 1 Infermiere
- 2 Operatori socio-assistenziali sanitari

Misericordia Poggio a Caiano

- 2 Dirigenti dell'associazione
- 15 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 5 Infermieri
- 41 Soccorritori Livello Base
- 3 Operatori socio-assistenziali/sanitari
- 20 Autisti (18 volontari, 2 dipendenti)

Misericordia Seano

- 3 Dirigenti dell'associazione
- 30 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 60 Soccorritori Livello Base
- 30 Autisti
- 1 Addetto operativo (dipendente)

Misericordia Castelnuovo- Fontanelle

- 3 Dirigenti dell'associazione
- 5 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 2 Medici
- 4 Autisti

Misericordia Capalle

- 2 Dirigenti dell'associazione
- 5 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili (dipendenti e volontari)
- 2 Infermieri
- 20 Soccorritori Livello Base
- 5 Autisti (dipendenti e volontari)

Misericordia Mezzana

- 2 Dirigenti dell'associazione
- 50 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili (dipendenti e volontari)
- 25 Soccorritori Livello Base
- 30 Autisti (dipendenti e volontari)

Misericordia Cafaggio

- 9 Dirigenti dell'associazione
- 3 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili (dipendenti e volontari)
- 2 Soccorritori Livello Base
- 13 Autisti (dipendenti e volontari)

Misericordia Vernio

- 3 Dirigenti dell'associazione
- 5 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 3 Soccorritori Livello Base
- 3 Autisti Aiuteranno durante l'espletamento dei servizi di trasporto

Misericordia Vaiano

- 2 Dirigenti dell'associazione
- 3 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 1 Soccorritori Livello Base

Misericordia Calenzano

- 2 Dirigenti dell'associazione
- 10 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili (dipendenti e volontari)

- 6 Infermieri
- 65 Soccorritori Livello Base
- 25 Autisti (dipendenti e volontari)

Misericordia Migliana di Usella

- 3 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 3 Soccorritori Livello Base
- 3 Autisti Aiuteranno durante l'espletamento dei servizi di trasporto

Misericordia Montemurlo

- 4 Dirigenti dell'associazione
- 10 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 4 Infermieri
- 2 Psicologi
- 10 Soccorritori Livello Base
- 9 Autisti Aiuteranno durante l'espletamento dei servizi di trasporto
- 1 Servizio ambulatori (dipendente) Aiuterà nella gestione degli ambulatori

Misericordia Oste

- 1 Dirigenti dell'associazione
- 2 Figure operative con esperienza di relazione di aiuto con anziani e/o disabili
- 2 Infermieri
- 22 Soccorritori Livello Base
- 1 Operatori socio-assistenziali/sanitari
- 20 Autisti Aiuteranno durante l'espletamento dei servizi di trasporto

9.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto ()*

Le Confraternite sede di attuazione del progetto metteranno a disposizione per la buona riuscita dello stesso le seguenti risorse tecniche e strumentali. I numeri sono importanti per garantire efficienza del servizio e capacità di risposta.

Mezzi attrezzati (es. ambulanze, pulmini) - Per il trasporto di anziani e disabili sono necessari mezzi speciali, in grado di trasportare la persona e gli ausili che utilizza per il suo movimento, quali carrozzine. In totale sono disponibili n. 115 mezzi.

Auto - Per il trasporto di persone che non hanno particolari problematiche fisiche è possibile utilizzare anche semplici auto. In totale sono disponibili n. 44 mezzi.

Attrezzature per la formazione (es. manichini BLS, videoregistratori, videoproiettori, ...) – A supporto delle attività formative previste dal progetto, è necessario disporre di adeguate attrezzature. In totale sono disponibili n.49 supporti.

Di seguito i numeri specifici:

Misericordia di Prato

- 10 Ambulanze attrezzate
- 5 Pulmini attrezzati

- 5 Auto
- 5 Manichini BLS
- 2 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia di Capezzana

- 1 Ambulanze attrezzate
- 1 Pulmini attrezzati
- 2 Auto
- 1 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia di Coiano

- 9 Automezzi attrezzati

Misericordia di Galciana

- 2 Ambulanze attrezzate
- 3 Pulmini attrezzati
- 4 Auto

Misericordia di Iolo

- 3 Pulmini attrezzati
- 1 Auto
- 2 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia di Narnali

- 2 Pulmini attrezzati
- 2 Auto

Misericordia di Chiesanuova

- 1 Ambulanze attrezzate
- 4 Pulmini attrezzati
- 1 Auto
- 1 Manichini BLS
- 3 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia di Grignano

- 3 Automezzi attrezzati

Misericordia Carmignano

- 4 Ambulanze attrezzate
- 4 Pulmini attrezzati
- 3 Auto
- 2 Manichini BLS
- 4 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Assistenza Medicea

- 2 Ambulanze attrezzate
- 2 Pulmini attrezzati
- 3 Auto

Misericordia Poggio a Caiano

- 4 Ambulanze attrezzate
- 4 Pulmini attrezzati
- 4 Auto
- 2 Manichini BLS
- 1 Attrezzature per la formazione (videoproiettore)
- 1 Attrezzature per la formazione (TV)
- 2 Attrezzature per la formazione (COMPUTER)
- 2 Attrezzature per la formazione (STANZE DEDICATE E ATTREZZATE)

Misericordia Seano

- 3 Ambulanze attrezzate
- 3 Pulmini attrezzati
- 3 Auto
- 1 Manichini BLS
- 1 Manichini BLS pediatrici
- 2 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia Castelnuovo- Fontanelle

- 2 Pulmini attrezzati
- 2 Auto
- 1 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia Capalle

- 2 Ambulanze attrezzate
- 4 Pulmini attrezzati
- 1 Auto

Misericordia Mezzana

- 4 Ambulanze attrezzate
- 3 Pulmini attrezzati
- 3 Auto
- 1 Manichini BLS

Misericordia Cafaggio

- 5 Pulmini attrezzati
- 2 Auto
- 1 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia Vernio

- 1 Ambulanze attrezzate
- 1 Pulmini attrezzati
- 1 Auto
- 1 Manichini BLS
- 1 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia Vaiano

- 2 Ambulanze attrezzate
- 4 Pulmini attrezzati
- 4 Auto
- 1 Manichini BLS pediatrici
- 1 Attrezzature per la formazione (TV)

Misericordia Calenzano

- 10 Automezzi
- 1 Pulmini attrezzati

Misericordia Migliana di Usella

- 1 Pulmini attrezzati

Misericordia Montemurlo

- 3 Ambulanze attrezzate
- 4 Pulmini attrezzati
- 3 Auto
- 2 Manichini BLS
- 3 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

Misericordia Oste

- 3 Ambulanze attrezzate
- 6 Pulmini attrezzati
- 2 Auto
- 3 Manichini BLS
- 2 Manichini BLS pediatrici
- 2 Attrezzature per la formazione (Videoproiettore/Videoregistratore/ TV...)

10) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

Oltre all'obbligo di "accettare il dovere di apprendere, farsi carico delle finalità del progetto, partecipare responsabilmente alle attività dell'ente indicate nel progetto di servizio civile nazionale..." previsto dalla Carta di Impegno Etico del SCU, si richiede:

- Rispetto delle regole interne della Misericordia nonché degli orari e dei turni di servizio

- Disponibilità allo spostamento in caso di eventi di formazione e sensibilizzazione provinciali, regionali o nazionali
- Disponibilità alla flessibilità oraria
- Obbligo di frequenza a tutte le attività di formazione, ricerca, supervisione e monitoraggio proposte

Possibilità di svolgere periodi di Servizio Civile presso Sedi della Confederazione per attività istituzionali dell'Ente (ad esempio: servizio di assistenza presso Musei Vaticani a Roma, servizio di assistenza nella giornata mondiale dei poveri, etc.) seguendo la procedura prevista dal Dipartimento delle Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale.

II) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni

Nessuno

12) Eventuali partner a sostegno del progetto

Istituto diagnostico Santo Stefano P.IVA:01970590970

1. Concorre a garantire la salute globale della persona anziana e/o disabile utente, destinataria delle azioni del progetto, offrendo servizi nel campo della diagnostica per immagini e la presenza di competenze professionali, nonché favorendo l'integrazione nel piano complessivo di salute individuale dell'anziano/disabile delle attività di trasporto sociale necessarie per raggiungere luoghi di assistenza, cura e socializzazione;
2. Partecipazione, nelle modalità concordate, alle attività previste nel progetto quali riunioni, focus group ed altre occasioni dove è necessario l'apporto di competenze specifiche legate alle modalità di assistenza dell'anziano fragile;
3. Si rende disponibile a partecipare ad una cabina di regia per il monitoraggio del buon andamento del progetto.

Associazione Progetto Aurora Donna: CF 92055290487

1. Contribuisce a garantire la "salute globale" della donna ammalata di tumore, prendendosi carico della "persona" in quanto insieme di corpo e mente; nel momento in cui affronta un temporaneo stato di invalidità indotta dalla malattia; e quindi si rende destinataria delle azioni del progetto, svolgendo supporto fisico e psicologico non solo alle donne ma anche alle famiglie profondamente coinvolte insieme a combattere contro il disagio che la malattia porta con sé. Grazie alla presenza di competenze peculiari favorisce l'integrazione nel piano complessivo di salute individuale della donna con tutte le altre attività sanitarie e sociali tra cui quelle di trasporto necessarie per raggiungere luoghi di assistenza, cura e socializzazione.
2. Partecipazione, nelle modalità concordate, alle attività previste nel progetto quali riunioni, focus group ed altre occasioni dove è necessario l'apporto di competenze specifiche legate alle modalità di assistenza dell'anziano fragile.

Associazione ADA Prato P.IVA:92050910485

1. Concorre a garantire la salute globale della persona anziana e disabile, destinataria delle azioni del progetto, svolgendo un'attività di promozione e tutela della persona anziana e organizzando attività ricreative a carattere sociale. Grazie alla presenza di competenze peculiari favorisce l'integrazione nel piano complessivo di salute individuale del disabile delle attività di trasporto sociale necessarie per raggiungere luoghi di assistenza, cura e socializzazione.
2. Partecipazione, nelle modalità concordate, alle attività previste nel progetto quali riunioni, focus group ed altre occasioni dove è necessario l'apporto di competenze specifiche legate alle modalità di assistenza dell'anziano fragile.

Associazione ANTEAS Prato CF:92041350486

1. Concorre a garantire la salute globale della persona anziana e disabile, destinataria delle azioni del progetto, svolgendo un'attività di promozione e tutela della persona anziana e organizzando attività ricreative a carattere sociale. Grazie alla presenza di competenze

peculiari favorisce l'integrazione nel piano complessivo di salute individuale del disabile delle attività di trasporto sociale necessarie per raggiungere luoghi di assistenza, cura e socializzazione.

2. Partecipazione, nelle modalità concordate, alle attività previste nel progetto quali riunioni, focus group ed altre occasioni dove è necessario l'apporto di competenze specifiche legate alle modalità di assistenza dell'anziano fragile.

Associazione Fratres Prato CF:84120610484

1. Grazie all'impegno nella informazione e sensibilizzazione verso la donazione di sangue e plasma, concorre a garantire la salute globale della persona ferita e temporaneamente non autosufficiente, destinataria delle azioni del progetto, favorendo la disponibilità di adeguate scorte di emocomponenti essenziali.

2. Con l'attività di promozione dello spirito civico e della cittadinanza attiva contribuisce a creare le basi di una scelta consapevole verso il Servizio Civile Universale.

3. Partecipazione, nelle modalità concordate, alle attività previste nel progetto quali riunioni, focus group ed altre occasioni dove è necessario l'apporto di competenze specifiche legate alle modalità di assistenza dell'anziano fragile.

Associazione AVIS Carmignano P. IVA 92025800480

1. Grazie all'impegno nella informazione e sensibilizzazione verso la donazione di sangue e plasma, concorre a garantire la salute globale della persona ferita e temporaneamente non autosufficiente, destinataria delle azioni del progetto, favorendo la disponibilità di adeguate scorte di emocomponenti essenziali.

2. Con l'attività di promozione dello spirito civico e della cittadinanza attiva contribuisce a creare le basi di una scelta consapevole verso il Servizio Civile Universale.

3. Partecipazione, nelle modalità concordate, alle attività previste nel progetto quali riunioni, focus group ed altre occasioni dove è necessario l'apporto di competenze specifiche legate alle modalità di assistenza dell'anziano fragile.

Officina Fratelli Mariani srl P.IVA:00219580479

1. Mantenendo in efficienza i mezzi necessari per gli interventi di emergenza/urgenza

2. Supportando gli operatori dell'Ente a individuare tempestivamente e correttamente eventuali anomali che pregiudicherebbero l'efficacia degli interventi di soccorso.

Parrocchia San Michele Arcangelo in Comeana CF:84009850482

Concorre a garantire la salute globale delle persone disabili, socialmente deboli destinatarie dei servizi del progetto offrendo assistenza e competenza professionale favorendo l'integrazione della salute sociale ed individuale, delle attività di trasporto sociale necessarie per raggiungere luoghi di assistenza e socializzazione

S.S.C.D VIRTUS COMEANA P.IVA:03524380486/00306090978

Partecipa alle riunioni, focus group ed altre occasioni dove è necessario l'apporto di competenze specifiche legate alla modalità di integrazione e socializzazione dei giovani , del socialmente debole e dell'anziano fragile

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

13) Eventuali crediti formativi riconosciuti

--

14) Eventuali tirocini riconosciuti

--

15) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (*)

Attestato standard:

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato standard 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 partecipanti al progetto rilasceranno, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, un attestato standard del servizio svolto durante l'anno di Servizio Civile.

Attestato specifico:

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.

SOS EMERGENZA TERRITORIALE PRATO 118, certifica e riconosce le attività inerenti alla formazione dei soccorritori sanitari che operano nel trasporto sanitario ordinario e di emergenza ai sensi della vigente normativa regionale

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

16) Sede di realizzazione (*)

Misericordia di Seano- Piazza San Pietro 1, 59011- PO
Assistenza Medicea- Via Macchiavelli 9/C, 59015- PO
Misericordia di Poggio a Caiano- Viale Aldo Moro 18/20, 59016 -PO
Misericordia di Capalle- Via S.Quirico 2/R, 50013 -FI
Misericordia di Carmignano- Largo della Misericordia 1, 59015 -PO
Misericordia di Castelnuovo- Fontanelle – Via Volpi 14, 59100 -PO
Misericordia di Mezzana-Viottolo di Mezzana 85, 59100- PO
Misericordia di Cafaggio- Via Roma 411, 59100- PO
Misericordia Calenzano-Via Brunelleschi 5, 50041- FI
Misericordia Vaiano-Via Fratelli Rosselli 13, 59021-PO
Misericordia Migliana - Via di Migliana 180, 59025 - PO
Misericordia Oste- Via Scarpettini 370/2, 59013- PO
Misericordia Vernio- Via Borgo 7, 59024 -PO
Misericordia Montemurlo-Via Mons. Contardi 13, 59013- PO
Misericordia di Prato- Via Galcianese 17/2, 59100 - PO
Misericordia di Iolo- Via Aurelio Saffi 18, 59100 - PO
Misericordia di Capezzana- Via della Chiesa di Capezzana 45, 59100 -PO
Misericordia di Galciana- Via Giovanni Pieraccioni 52, 59100 - PO
Misericordia di Chiesanuova- Via Po 24, 59100 - PO
Misericordia di Grignano- Via Fiorentina 100, 59100 - PO
Misericordia di Coiano- Via di Coiano 8, 59100 - PO
Misericordia di Narnali- Via Pistoiese 523, 59100 - PO

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

17) Sede di realizzazione (*)

Misericordia di Seano- Piazza San Pietro 1, 59011- PO
Assistenza Medicea- Via Macchiavelli 9/C, 59015- PO
Misericordia di Poggio a Caiano- Viale Aldo Moro 18/20, 59016 -PO
Misericordia di Capalle- Via S.Quirico 2/R, 50013 -FI

Misericordia di Carmignano- Largo della Misericordia 1, 59015 -PO
Misericordia di Castelnuovo- Fontanelle – Via Volpi 14, 59100 -PO
Misericordia di Mezzana-Viottolo di Mezzana 85, 59100- PO
Misericordia di Cafaggio- Via Roma 411, 59100- PO
Misericordia Calenzano-Via Brunelleschi 5, 50041- FI
Misericordia Vaiano-Via Fratelli Rosselli 13, 59021-PO
Misericordia Migliana - Via di Migliana 180, 59025 - PO
Misericordia Oste- Via Scarpettini 370/2, 59013- PO
Misericordia Vernio- Via Borgo 7, 59024 -PO
Misericordia Montemurlo-Via Mons. Contardi 13, 59013- PO
Misericordia di Prato- Via Galcianese 17/2, 59100 - PO
Misericordia di Iolo- Via Aurelio Saffi 18, 59100 - PO
Misericordia di Capezzana- Via della Chiesa di Capezzana 45, 59100 -PO
Misericordia di Galciana- Via Giovanni Pieraccioli 52, 59100 - PO
Misericordia di Chiesanuova- Via Po 24, 59100 - PO
Misericordia di Grignano- Via Fiorentina 100, 59100 - PO
Misericordia di Coiano- Via di Coiano 8, 59100 - PO
Misericordia di Narnali- Via Pistoiese 523, 59100 - PO

18) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

Si rimanda, al riguardo, al sistema di formazione verificato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile in sede di accreditamento.

19) Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)

I contenuti della formazione specifica intendono fornire ai partecipanti gli strumenti teorico/pratici necessari per affrontare in modo efficace e sicuro il servizio. La formazione permetterà di acquisire la qualifica regionale ex LR 25/2001 di “Soccorritore volontario Livello Base” certificata dal 118.

Modulo 1: Normativa in materia sociale ed assistenziale.

Organizzazione e struttura dei servizi assistenziali domiciliari e tutelari con particolare riferimento al contesto territoriale del Comune di Prato.

Docente: Lisi Alessandra, Benelli Vanessa

Durata 3 ore

Modulo 2: Norme del servizio socio-sanitario della Misericordia.

I mezzi di trasporto socio-sanitario, presidi sanitari dell'ambulanza. Tecniche di barellaggio (raccolta e trasporto del malato). Tecniche di movimentazione e di trasporto per non autosufficienti (l'attenzione al paziente).

Docenti: Lisi Alessandra, Benelli Vanessa

Durata: 12 ore.

Modulo 3: Attivazione dei sistemi di emergenza. La catena della sopravvivenza, valutazione dello stato del paziente e supporto vitale di base BLS- BLS-D laico

Il progetto verterà sui seguenti punti:

- 1) Valutare l'assenza dello stato di coscienza;
- 2) Ottenere la pervietà delle vie aeree con il sollevamento del mento;
- 3) Esplorare il cavo orale e asportare corpi estranei visibili;
- 4) Eseguire la posizione laterale di sicurezza;
- 5) Valutare la presenza di attività respiratoria;
- 6) Eseguire le tecniche di respirazione bocca-bocca e bocca-maschera;
- 7) Riconoscere i segni della presenza di circolo;
- 8) Ricercare il punto per eseguire il massaggio cardiaco esterno;
- 9) Eseguire la manovra di Heimlich e i colpi dorsali nel soggetto cosciente con ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo.
- 10) Come riconoscere un dolore toracico

Docenti: Benelli Vanessa, Livi Luca Lamberto

Durata: 5 ore.

Modulo 4: Il primo soccorso nel trauma. Tecniche di primo soccorso in assenza di adeguati presidi sanitari. Tecniche di immobilizzazione, raccolta e trasporto di un paziente traumatizzato.

Docenti: Benelli Vanessa, Nencetti Piero

Durata: 12 ore.

Modulo 5: La relazione di aiuto. La relazione di aiuto con l'anziano. La relazione di aiuto con il disabile.

Docenti: Chiara Paci, Laura Messina

Durata: 12 ore.

Modulo 6: La gestione delle dinamiche di gruppo e della comunicazione in contesti performativi.

Docenti: Chiara Paci, Laura Messina

Durata: 12 ore.

Modulo 7: Problem finding, problem setting, problem solving.

Docente: Maurizio Catalano

Durata: 10 ore.

Modulo 8 (Sicurezza)

Formatore: Nicola De Rosa

Durata: 6 ore

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.

Nel corso del primo incontro sarà presentato il programma di formazione e consegnato il materiale didattico necessario.

20) *Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)*

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
<i>DE ROSA NICOLA Avellino, 20/03/1965</i>	<i>Geometra - tecnico esperto in sicurezza nei luoghi di lavoro e antincendio</i>	<i>Modulo 8 Sicurezza Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i>
<i>MAURIZIO CATALANO Firenze, 06/03/1969</i>	<i>Laurea in Economia conseguita nel 1998. Consulente e project manager esperto in organizzazioni del Terzo Settore. Formatore con oltre 1.000 ore d'aula.</i>	<i>Modulo 7</i>
<i>CHIARA SELVAGGIA PACI Prato, 11 agosto 1986.</i>	<i>Laurea magistrale in Psicologia clinica e di comunità, conseguita il 28.02.2012 con votazione di 104/110. Laurea Triennale in Scienze e Tecniche di Psicologia Clinica e di Comunità, presso l'Università degli studi di Firenze, il 16.07.2009. Tirocinio post lauream presso ASL 4 Prato. Formatrice in Misericordia per i volontari dei centri di ascolto.</i>	<i>Modulo 5 Modulo 6</i>
<i>LISI ALESSANDRA Firenze, 29/10/1988</i>	<i>Diploma liceo scientifico. Dipendente Misericordia di</i>	<i>Modulo 1 Modulo 2</i>

	<p><i>Carmignano. Esperienza assistenza sanitaria e emergenziale, trasporti sociali. Soccorritore avanzato dal 2011. Formatore regionale sanitario dal 2014.</i></p>	<p><i>Modulo 3 Modulo 4</i></p>
<p><i>BNELLI VANESSA Firenze, 4/12/1993</i></p>	<p><i>Diploma liceo classico. Esperienza assistenza sanitaria e emergenziale, trasporti sociali. Soccorritore avanzato dal 2015. Formatore regionale sanitario dal 2018.</i></p>	<p><i>Modulo 1 Modulo 2 Modulo 3 Modulo 4</i></p>
<p><i>LAURA MESSINA Colle Val d'Elsa, 23/04/1982</i></p>	<p><i>Laurea Triennale in Psicologia dello sviluppo e dell'educazione presso l'Università degli studi di Firenze. Laurea Specialistica in Psicologia dello sviluppo e dell'educazione. Iscritta all'ordine degli Psicologi della Toscana, n. 5576. Corso quadriennale di Specializzazione in Psicoterapia Sistemico Relazione presso l'Istituto Italiano di Psicoterapia Relazionale (IIPR). Svolge attività libero professionale come Psicologa-Psicoterapeuta, in</i></p>	<p><i>Modulo 5 Modulo 6</i></p>

	<i>attività di consulenza e psicoterapia individuali, di coppia e familiari a Poggibonsi e Firenze. Collabora con il "Centro di Psicologia e Psicoterapia della Misericordia di Prato".</i>	
<i>LIVI LUCA LAMBERTO Prato 1/07/1955</i>	<i>Soccorritore livello avanzato, BLS Misericordia Prato Grignano</i>	<i>Modulo 3</i>
<i>NENCETTI PIERO, Firenze 26/10/1962</i>	<i>Formatore Sanitario Misericordia Prato Grignano</i>	<i>Modulo 4</i>

21) Durata (*)

72 ore

22) Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

23) Giovani con minori opportunità

23.1) Numero volontari con minori opportunità (*)

43

23.2) Descrizione della tipologia di giovani con minore opportunità (*)

- a. Giovani con riconoscimento di disabilità.
Specificare il tipo di disabilità

- b. Giovani con bassa scolarizzazione

- c. Giovani con difficoltà economiche
- d. Care leavers
- e. Giovani con temporanea fragilità personale o sociale

23.3) *Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata al punto 23.2) (*)*

- a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000
- b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

Allegare all'interno del CV il titolo di studio conseguito.

23.4) *Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

23.5) *Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione (*)*

La campagna di promozione e sensibilizzazione che le Associazioni intendono adottare per intercettare i giovani con minore opportunità e favorirne la partecipazione verrà gestita in rete tra le associazioni e avverrà attraverso una **campagna comunicativa articolata su più livelli:**

1. Attività permanente di promozione e sensibilizzazione svolta a livello nazionale e locale

Promozione a livello nazionale

Sarà prevista un'attività di promozione e sensibilizzazione dell'opportunità per i giovani con minori opportunità attraverso i principali social network (Facebook, Twitter, Instagram, siti Web). Tutte le notizie verranno pubblicate sulla pagina profilo della Confederazione Nazionale ed in quella della Misericordia e delle Associazioni ed Enti del territorio dove si svolgerà l'attività. In questo modo si potrà raggiungere il maggior numero di persone.

Promozione a livello locale

Le sedi locali di progetto assicurano una permanente azione di sensibilizzazione a livello locale attraverso

- I Siti internet delle varie misericordie;

- Dépliant, locandine e volantini informativi distribuiti a livello provinciale.

2. Attività di promozione e sensibilizzazione svolta dal momento dell'uscita del bando di selezioni giovani

Promozione a livello nazionale

- Pubblicazione del progetto nello spazio dedicato al servizio civile sul sito della Confederazione Nazionale Misericordie d'Italia
- Stampa e distribuzione dépliant, locandine e volantini informativi

Promozione a livello locale

Sarà avviata dalle associazioni una campagna informativa sui contenuti del progetto. La divulgazione diretta ai giovani avverrà attraverso:

- Pubblicazione del progetto sui siti internet delle varie associazioni
- Pubblicizzazione attraverso la rete dei partner
- Lettera informativa che verrà inviata a tutti i giovani residenti sul territorio interessato dal progetto
- Spazi su quotidiani
- Passaggi su TV e radio locali
- Comunicati ai comuni e centri informa-giovani.

23.6) Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali ()*

I giovani con bassa scolarizzazione verranno supportati durante lo svolgimento del servizio con azioni specifiche:

- verranno coinvolti dall'OLP e dalle risorse umane impiegate di cui al precedente punto 9 del formulario in un'ottica di condivisione e di progressiva emersione delle abilità, ciò consentirà la progressiva partecipazione dei volontari con minori opportunità coinvolti nel progetto.
- incontri individuali mensili con l'Operatore Locale di Progetto volti ad individuare e colmare gap derivanti dal basso livello di scolarizzazione;
- incontri periodici con le figure professionali a supporto del progetto (psicologo, assistente sociale, ecc.) volti ad individuare e colmare gap derivanti dal basso livello di scolarizzazione;
- affiancamento più assiduo degli operatori che si occupano della organizzazione e gestione amministrativa dei servizi utilizzando programmi su pc dedicati volti ad affiancare il gap derivanti dal basso livello di scolarizzazione.
- Le attività formative saranno strutturate in modo da favorire l'apprendimento anche dei giovani con basso livello di scolarizzazione, per i quali i formatori potranno valutare, in caso di necessità, interventi formativi specifici.

24) Periodo di servizio in uno dei paesi membri dell' U.E

24.1) Paese U.E. ()*

24.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. (*)*

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

24.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

- Continuativo

- Non continuativo

24.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

24.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero (*)*

24.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura (*)*

24.5) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari (*)*

24.5a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

24.6) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia (*)*

24.7) *Eventuale assicurazione integrativa a copertura dei rischi indicati nel Piano di sicurezza*

24.8) *Tabella riepilogativa (*)*

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1							

2							
3							
4							

25) Tutoraggio

 1 MESE

25.1) Durata del periodo di tutoraggio (*)

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

25.2) Ore dedicate al tutoraggio (*)

- numero ore totali

di cui:

- numero ore collettive

- numero ore individuali

25.3) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (*)

Il volontario sarà supportato nel processo di valutazione e autovalutazione del percorso attraverso interventi individuali e di gruppo. Le attività di tutoraggio saranno della durata totale di tre mesi per un totale di 22 ore per ciascun partecipante.

L'inizio previsto per l'attività avverrà a partire dal 7 mese di progetto.

Gli incontri collettivi prevedono un massimo di 30 volontari per gruppo e saranno organizzati mediante lezioni frontali, simulazioni, laboratori e attività di team-building.

Le attività saranno articolate in giornate della durata totale di massimo 4 ore. Gli incontri individuali saranno effettuati attraverso colloqui della durata massima di 1 ora, con lo scopo di approfondire e personalizzare informazioni e valutazioni sull'esperienza svolta

25.4) Attività obbligatorie (*)

Nel corso del modulo di tutoraggio verranno svolte le seguenti attività:

a. **Organizzazione di momenti di autovalutazione** di ciascun volontario e **di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile universale**, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio;

L'autovalutazione verrà svolta mediante lavori di gruppo partendo dalle posizioni e competenze personali individuali per elaborare successivamente, una posizione condivisa per un'analisi complessiva dell'esperienza del SCU.

b. La realizzazione di **laboratori di orientamento del curriculum vitae**, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornati in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa;

c. Le attività volte a favorire nell'operatore volontario **la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro**.

In questo ambito verranno illustrati i servizi specifici del CPI competente sul territorio con incontri collettivi.

25.5) *Attività opzionali*

Le attività opzionali andranno ad incidere sulla modalità di presentazione delle diverse possibilità, dei servizi pubblici o privati e dei canali di accesso, legati al mondo del lavoro.

Il Tutor in particolare affiancherà il giovane e lo aiuterà nell'attività di centralino che potrà essere motivo di facilitazione ed entrata nel mondo del lavoro andando così ad acquisire competenze specifiche come:

- la gestione delle chiamate;
- la prima accoglienza degli eventuali utenti;
- la trascrizione in entrata e in uscita di annotazioni d'ufficio;
- le attività di back office;
- le attività di front office

25.6) *Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato) (*)*

SIMONA NOVELLI

Data, 19 maggio 2021

Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale
dell'Ente Proponente
(Claudia Barsanti)

