



## SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

### ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia

2) Codice di accreditamento:

NZ00042

3) Albo e classe di iscrizione:

Nazionale

1°

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

SOLIDARIETÀ DI PERIFERIA

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

**Settore:** Assistenza (riferita alla tutela dei diritti sociali e ai servizi alla persona)  
**Area di intervento:** Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale; Disabili; Anziani,  
**Codifica:** A08; A06; A01;

- 6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

- 7) *Obiettivi del progetto:*

L'obiettivo generale del progetto, a fronte di quanto descritto nel punto 6 relativo al contesto di partenza e alla identificazione del bisogno sociale a base dell'iniziativa progettuale, appare essere anzitutto quello di fronteggiare i seguenti fenomeni:

- a) La trasformazione della domanda socio-sanitaria. I servizi di trasporto socio-sanitari offerti anche nel sistema locale del soccorso e dell'accompagnamento sociale, laddove flettono per effetto di una diminuzione strutturale dell'accesso ai servizi di cura, riabilitazione e di socializzazione, si trasformano in richieste sostitutive da parte della popolazione (es. accesso diretto a servizi delle associazioni, richiesta di contribuzione per il sostegno delle spese, flessibilità nell'accesso al servizio ecc.). Per questo il progetto si propone di monitorare, interpretare i trend evolutivi e fronteggiare queste nuove richieste.
- b) Assicurare una risposta appropriata e qualificata alla domanda di servizi socio-sanitari della popolazione in genere per quanto attiene alle prestazioni di emergenza e al ricorso al pronto soccorso, e alle prestazioni sanitarie e assistenziali erogate presso i presidi ospedalieri o il territorio (ambulatori, strutture di ricovero e riabilitazione, strutture assistenziali, residenze e centri diurni ecc.), anche nell'ottica di una umanizzazione della cura

Per questo il progetto si propone di:

- assicurare risposte appropriate ai bisogni / domande (anche mutevoli e differenziate rispetto agli standard del passato) di servizi di trasporto (di tipo sanitario e sociale), anche in considerazione dei più elevati tassi di ospedalizzazione che caratterizzano il territorio;

*Indicatore di risultato:*

- attivazione di un servizio informativo e di orientamento alle prestazioni territoriali e ai servizi alla persona, disponibile in orario di servizio civile e direttamente gestito dai giovani in servizio civile

- migliore gestione in rete tra le Misericordie facenti parte del progetto di situazioni di maggiore carico assistenziale richiesto
- capacità di gestire in rete l'attivazione di servizi alla persona presenti su territori limitrofi a quello di operatività della singola associazione
- migliore capacità di rendere accessibili servizi sociali e sanitari per soggetti indigenti o con situazioni familiari o personali di fragilità sociale

- garantire a persone affette da patologie, ai malati in genere e con particolare attenzione a soggetti anziani, a nuclei familiari con persone con disabilità, i necessari supporti informativi e di orientamento ai servizi e alle prestazioni sia presso i presidi ospedalieri, sia sul territorio presso centri e strutture sanitarie e assistenziali, inclusi i servizi offerti ambulatorialmente dalle Misericordie;

*Indicatori di risultato:* Sulla base dei dati di contesto precedentemente indicati è possibile stimare il numero aggregato di richieste dirette, tenendo altresì conto di una stima dei servizi ripetuti per il singolo soggetto individuale (stima 50% per i servizi ordinari per visite e terapie e ancora più alta per trasporti sociali ad es. in caso di trasporto di soggetti con disabilità per l'accesso a scuola o a lavoro).

	Indicatori			
	Soddisfazione n° richieste di servizio di emergenza attese nell'arco dell'anno di svolgimento del progetto	N° soggetti destinatari individuali	Soddisfazione n° richieste di servizio di Trasporti Ordinari per visite specialistiche, riabilitazioni, TAC, risonanza magnetica, terapie, chemio e radioterapie	N° soggetti destinatari individuali
Misericordia Campi Bisenzio	2800	2800	4700	2350
Misericordia Sesto Fiorentino	4200	4200	6000	3000
Misericordia San Mauro a Signa	2700	2700	8000	4000
Misericordia San Martino FI-Ovest	400	400	400	200

E per i trasporti sociali:

	Indicatori	
	Soddisfazione n° richieste di servizio	N° soggetti destinatari individuali
Trasporti Sociali (in genere verso centri diurni, scuole, attività)		

lavorative)	attese nell'arco dell'anno di svolgimento del progetto	
Misericordia Campi Bisenzio	4650	20
Misericordia Sesto Fiorentino	3800	15
Misericordia San Mauro a Signa	4800	22
Misericordia San Martino FI-Ovest (ai trasporti sociali sono affiancate prestazioni di compagnia a domicilio, consegna farmaci, accompagnamento per spese ed uffici)	1300	20

- orientare infine, ma non per ultimo, ad una migliore 'umanizzazione' delle prestazioni, sia nell'ottica di fornire risposte appropriate ma flessibili alle nuove e diverse richieste della popolazione, sia nella direzione di garantire alla persona una relazione umana che vada oltre la fruizione in senso stretto di un servizio, sia esso di trasporto, sanitario, assistenziale ecc.

*Indicatori di risultato:*

- n° colloqui individuali/familiari per l'accoglienza di richieste di assistenza
- n° ulteriori servizi di assistenza alla persona attivati a seguito di un servizio di trasporto socio-sanitario
- gradimento del servizio da parte dell'utenza

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

*8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

*8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

*8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

I volontari in servizio civile saranno impiegati nelle diverse azioni di progetto

precedentemente descritte, sempre in affiancamento agli altri operatori volontari dell'associazione nello svolgimento del ruolo di soccorritore, autista o accompagnatore, e assicurando la gradualità nell'inserimento sulle diverse mansioni in base alle qualifiche conseguite e all'esperienza dimostrata.

Il servizio civile del giovane volontario nell'ambito delle attività previste dal progetto è necessariamente un servizio caratterizzato dalla collaborazione nel team operativo, ossia negli equipaggi. Per tale ragione, alla formazione specifica prevista dal progetto, nel corso dei turni di servizio vengono ordinariamente svolte prove addestrative o simulazioni al fine di garantire non solo la qualità tecnica delle prestazioni sanitarie e sociali previste, ma la capacità di svolgerle al meglio nel team di lavoro, acquisendo una modalità di cooperazione e di lavoro in rete con gli altri operatori.

In particolare il volontario in servizio civile:

- Dovrà presidiare i punti di accesso delle richieste, il centralino telefonico e lo sportello di accesso presso la Misericordia. Il giovane volontario si occuperà quindi dell'accoglienza delle richieste (provenienti dagli Enti sanitari preposti ovvero direttamente dalla persona o da suoi familiari) e provvederà ad attivare i servizi corrispondenti dandone informazione ai responsabili. Nel corso di tale attività dovrà inoltre svolgere attività di orientamento e supporto nel contatto e nella gestione del rapporto assistenziale con l'assistente sociale, col MMG, con strutture ospedaliere e di prevenzione e cura, centri diurni ecc., per quanto necessario all'organizzazione della prestazione sanitaria e sociale richiesta dalla persona. In taluni casi in cui ciò si renda necessario per assicurare una migliore assistenza, si occuperà di mantenere una relazione periodica con l'utente (tramite telefono, visita domiciliare ecc.) e di monitorare le esigenze, la soddisfazione, accogliere nuove istanze e nuove richieste dell'utente;
- svolgerà le attività di autista di mezzi di soccorso e mezzi per il trasporto sociale di anziani e disabili. Tutti i veicoli sono guidabili con la patente B, si terranno di conto delle limitazioni alla guida di particolari categorie di veicoli per rapporto peso/potenza imposti dal codice della strada per i neopatentati;
- assumerà il ruolo di accompagnatore nell'ambito del servizio di trasporto sociale per le persone anziane e disabili. L'accompagnatore ha il compito di aiutare la persona con ridotta mobilità a spostarsi, salire e scendere dal mezzo, accompagnare dall'abitazione al luogo di destinazione, e da questo nuovamente a casa. Durante il servizio, l'accompagnatore diventa animatore nella relazione con la persona destinataria del servizio, promuovendo così una maggiore umanizzazione, instaurando – specie nei servizi continuativi o ripetitivi, un dialogo o una relazione quanto più prossima possibile, anche in ascolto e accoglienza di ulteriori richieste di servizi che possono emergere;
- dovrà monitorare, documentare e rendicontare i servizi effettuati nei modi e nei tempi previsti dagli Enti preposti, al fine di assicurare una corretta

gestione delle prestazioni. Tale attività dovrà consentire anche l'attivazione di ulteriori prestazioni di prossimità in casi di particolare fragilità sociale personale o familiare

- svolgerà infine un ruolo di supporto e dunque ausiliario per i servizi domiciliari leggeri talora richiesti in particolare da persone anziane e disabili. Tali prestazioni si identificano ad esempio in attività di accompagnamento individuale, collaborazione nell'acquisto della spesa giornaliera e nella consegna a domicilio per persone con ridotta mobilità o ammalate, consegna di farmaci a domicilio, accompagnamento per uffici.
- Possibilità di svolgere periodi di servizio civile presso sedi della Confederazione per attività istituzionali dell'Ente (ad esempio: servizio di assistenza socio/sanitaria presso Musei Vaticani a Roma, servizio di assistenza nella giornata mondiale dei poveri, etc.) seguendo la procedura prevista dall'UNSC.
- Compilazione di questionari nel quadro dell'attività di ricerca condotta dall'Istituto "Giuseppe Toniolo" di Studi Superiori (Milano).

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

16

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

16

12) *Numero posti con solo vitto:*

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

5

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Oltre al rispetto delle norme derivanti dal servizio civile nazionale è richiesto il rispetto degli statuti interni e dei regolamenti vigenti delle associazioni aderenti sedi locali di progetto.

Per la natura delle prestazioni socio-sanitarie oggetto del progetto è possibile che esigenze di servizio alla cittadinanza comportino occasionali variazioni di orario, per le quali si richiede una disponibilità generale alla flessibilità da parte di

volontari durante il periodo di servizio.

Possibilità di svolgere periodi di servizio civile presso sedi della Confederazione per attività istituzionali dell'Ente (ad esempio: servizio di assistenza socio/sanitaria presso Musei Vaticani a Roma, servizio di assistenza nella giornata mondiale dei poveri, etc.) seguendo la procedura prevista dall'UNSC.

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

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.
1	MIS. DI CAMPI BISENZIO	CAMPI BISENZIO (FI)	VIA SAFFI 3/D 50013		4	VARLANI CHIARA			FATICENTI GIONATA		
2	MIS. SESTO FIORENTINO	SESTO FIORENTINO (FI)	PIAZZA SAN FRANCESCO 39 50019		4	CHERUBINI FRANCESCO			FATICENTI GIONATA		
3	MIS. DI SAN MAURO A SIGNA	SIGNA (FI)	VIA DELLA CROCE 64 50058		4	MATULLI BENEDETTA			FATICENTI GIONATA		
4	MISERICORDIA FIRENZE - SAN MARTINO OVEST	FIRENZE (FI)	VIA SAN MARTINO A BROZZI 6 50145		4	TIBO JACOPO			FATICENTI GIONATA		



17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

--

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

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

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

si	
----	--

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

--

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

--	--

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Requisito preferenziale: possesso patente B
---

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

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.

La Misericordia rilascerà, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, una certificazione del servizio svolto durante l'anno di Servizio Civile.

La società **STEA CONSULTING SRL**, in virtù della partecipazione e del superamento delle prove intermedie e finali previste nei corsi relativi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 36-37 D.legs 81/08) in ambito di Formazione Specifica rilascerà idoneo attestato valevole ai fini curriculari e spendibile in ambito lavorativo.

La **Centrale Operativa 118 Firenze** 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.

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

30) *Modalità di attuazione:*

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

 

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

33) *Contenuti della formazione:*

34) *Durata:*

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

35) *Sede di realizzazione:*

36) *Modalità di attuazione:*

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

40) *Contenuti della formazione:*

**- FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI  
ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE**

**Durata: 6 ore**

Formatori della formazione specifica:

NICOLA DE ROSA

**- CORSO BLS-D (durata 6 ore)**

Il corso, di durata pari a 5 ore, verterà sui seguenti contenuti:

- 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.

**Formatori:**

Dott. Bernardino Tarulli

**SOCCORSO LIVELLO AVANZATO (DURATA 56 ORE)**

Nell'ambito del modulo, svolto in base alle disposizioni della l.r.25/2001, saranno affrontati i seguenti argomenti:

- RUOLO DEL VOLONTARIATO
- ASPETTI RELAZIONALI NELL'APPROCCIO AL PAZIENTE
- L'ORGANIZZAZIONE DEI SISTEMI D'EMERGENZA
- ASPETTI LEGISLATIVI DELL' ATTIVITA' DEL SOCCORRITORE VOLONTARIO
- II SUPPORTO VITALE DI BASE E NORME ELEMENTARI DI PRIMO SOCCORSO
- II SUPPORTO VITALE DI BASE PEDIATRICO
- TRAUMATOLOGIA E TRATTAMENTO DELLE LESIONI
- SUPPORTO VITALE NEL TRAUMA
- LE ATTREZZATURE IN EMERGENZA SANITARIA
- II SUPPORTO VITALE AVANZATO CON ATTREZZATURE SPECIFICHE
- PROBLEMATICHE DEL SOCCORSO IN SITUAZIONI SPECIFICHE SOCIOSANITARIE

- I MEZZI DI SOCCORSO - IGIENE E PREVENZIONE NEL SOCCORSO E SULLE AMBULANZE
- PREVENZIONE ANTINFORTUNISTICA
- L' INTERVENTO A SUPPORTO DELL' ELISOCCORSO

Formatori:

Dott. Bernardino Tarulli

Diego Morini

### **QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (DURATA 4 ORE)**

Il front-office nelle organizzazioni di volontariato socio-sanitario e l'accoglienza delle persone: strategie e strumenti per la gestione e il miglioramento delle relazioni e dei servizi di centralino e accettazione.

Saranno in particolare affrontati i seguenti temi specifici:

- IL FRONT-OFFICE NELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO: IDENTITÀ E STILE NELL'ACCOGLIENZA DELLA PERSONA
- LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE TELEFONICA: STRATEGIE, MODALITÀ, TECNICHE PER DARE/RICEVERE INFORMAZIONI, PRENDERE PRENOTAZIONI, FARE FILTRO PER UFFICI INTERNI
- ACCOGLIERE LE PERSONE: INDICARE PERCORSI, ACCOMPAGNARE, GESTIRE L'ATTESA, PREPARARE GLI AMBIENTI
- GESTIRE LA RELAZIONE CON LE "PERSONE DIFFICILI": APPROCCI, MODALITÀ E TECNICHE PER LA COMUNICAZIONE EFFICACE
- LE CHIAMATE DI EMERGENZA: PROCEDURE E TECNICHE PER UNA CORRETTA ED EFFICACE GESTIONE
- LA RISERVATEZZA AL CENTRALINO E IN ACCETTAZIONE: NORME E BUONE PRATICHE PER IL RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY

Formatori:

Dott. Bernardino Tarulli

Dr. Francesco Michelotti

41) *Durata:*

72 ore

## **Altri elementi della formazione**

42) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

--

Data

29/11/2017

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente