



## **SCHEMA 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:*

**RETE DI CITTADINANZA ATTIVA**

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)

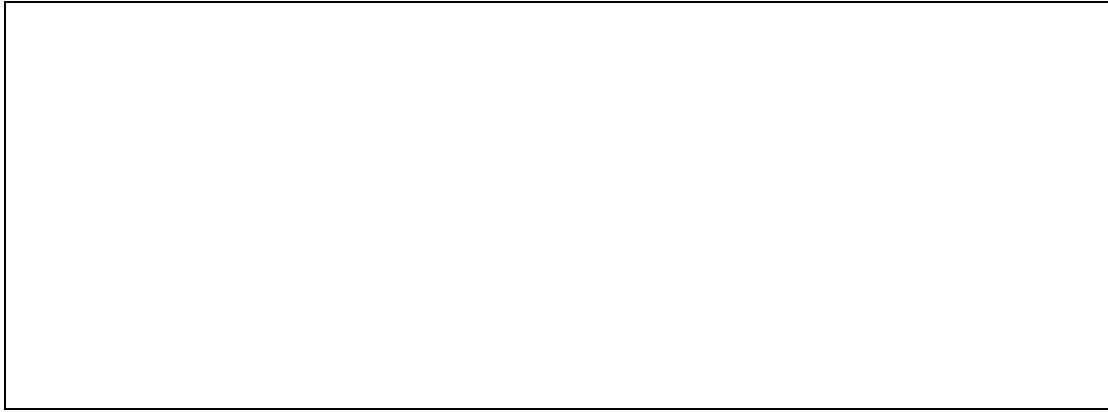
**Area di intervento:**

**A01 – Anziani**

**A06 – Disabili**

**A08 – Pazienti affetti da patologie temporaneamente o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale.**

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:*

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 con il 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.

**Obiettivo 3: Introdurre un sistema di raccolta sistemica delle richieste in grado di garantire il monitoraggio e la valutazione delle stesse per l'analisi ed il miglioramento continuo in termini di qualità delle prestazioni erogate e soddisfazione dell'utenza.**

Risultati attesi:

- Adozione di un sistema di rilevazione e valutazione delle richieste pervenute a livello territoriale:
- Adottare un sistema periodico di raccolta reclami (atteso: adozione di sistema di gestione reclami)
- Favorire lo scambio di suggerimenti tra la struttura e l'utenza servita (atteso: adozione di sistema di rilevazione e gestione, questionari di soddisfazione)

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 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) 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 4) 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.N. 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 SCN.

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.

**ATTIVITÀ 5) 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.**

**ATTIVITÀ 6) 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:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6):*

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

Disponibilità al trasferimento temporaneo dalla sede in caso di:

- eventi di formazione e di sensibilizzazione;
- spostamenti sulla base delle indicazioni dei responsabili del progetto;
- Flessibilità nell'ambito del monte orario prestabilito;
- 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	MISERICORDIA FIRENZE - BADIA A RIPOLI	FIRENZE (FI)	VIA CHIANTIGIANA 26 50126		4	PASSERI LEONARDO			FATICHENTI GIONATA		
2	MIS. DI ANTELLA	BAGNO A RIPOLI (FI)	VIA MONTISONI 14 50012		4	MAGURSI TAMARA			FATICHENTI GIONATA		
3	MIS. DI CASCIA DI REGGELLO	REGGELLO (FI)	VIA E. DE NICOLA 5 50066 (PIANO:1)		2	DURANTI LUCIANO			FATICHENTI GIONATA		
4	MISERICORDIA DI FIGLINE VALDARNO	FIGLINE E INCISA VALDARNO (FI)	VIA FABBRINI 3 50063		8	MERLI RAFFAELLA GUIDONI CHIARA			FATICHENTI GIONATA		
5	MIS. DI PONTASSIEVE	PONTASSIEVE (FI)	VIA VITTORIO VENETO 2/A 50065		8	PERONI MARCO ROSSI SERENA			FATICHENTI GIONATA		
6	MIS. RUFINA	RUFINA (FI)	PIAZZA UMBERTO 1° 40 50068 (PIANO:0)		4	CALANDRUCCIO DANIELA			FATICHENTI GIONATA		
7	MIS. DI FIRENZE EST VARLUNGO	FIRENZE (FI)	VIA DELLA LOGGETTA 7 50136		4	NOCENTINI SIMONE			FATICHENTI 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:*

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

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.

Le **Misericordie partecipanti al progetto** rilasceranno, su richiesta degli interessati e per gli usi consentiti dalla legge, una certificazione del servizio svolto durante l'anno di Servizio Civile.

Per la formazione specifica verrà prodotto un attestato di Soccorritore Sanitario di livello base e/o avanzato ai sensi della L.R. Toscana 25/2001, riconosciuto e certificato dall'Azienda Sanitaria anche per il tramite della **Centrale Operativa 118 di Firenze-Prato (AUSL Toscana Centro) competente sul territorio.**

Abilitazione alla defibrillazione precoce rilascio certificazione all'uso dei defibrillatori semiautomatici (PAD) da parte della **Centrale Operativa 118 di Firenze-Prato (AUSL Toscana Centro).**

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.

### 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:*

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

**MODULO 1: SICUREZZA**

**Durata:** 6 ore

**Contenuti:** Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.

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.

**Docenti:** Geom. 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 :** Ciaccheri Monica, La Sala Mariangela, Benvenuti Caterina, Andreini Davide, Arnetoli Valentina, Penini Sara

**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: Penini Sara, Fiamminghi Gianluigi, Caselli Riccardo, Andreini Davide, Arnetoli Valentina, Francalanci Daniele, Ciaccheri Monica, Vannucchi Luca, La Sala Rosangela. Travelli Daniele, Manetti Patrizia, , Boldri Alessio, Farsetti Niccolò, Rogai Beatrice.**

#### **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: Venturi Roberto, Mearini Luciano, Caselli Riccardo, , Fiamminghi Gianluigi, Vannucchi Luca,**

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