



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:*

ANZIANI MENO SOLI

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: Anziani

Codifica: 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:*

Il progetto si pone l'obiettivo generale, a partire da interventi occasionali e da richieste sporadiche avanzate dalla popolazione anziana (come descritto in precedenza) di strutturare un intervento organizzato, riconoscibile dalla popolazione potenzialmente destinataria dell'intervento, e capace di gettare basi solide per un'azione più continuativa nel tempo. L'obiettivo è di rafforzare alcune basi di servizio di welfare leggero in risposta alle richieste formulate dalla cittadinanza anziana di Campi Bisenzio.

Per tale obiettivo generale, la Misericordia si propone i seguenti obiettivi specifici ed individua alcuni indicatori di risultato che sono attesi dalle realizzazioni del progetto.

- 1) **Rendere riconoscibile il servizio di welfare leggero come unitario** rispetto ad alcune prestazioni finora svolte occasionalmente. Un servizio diventa tale nella misura in cui, tra le altre caratteristiche, viene percepito come tipico e come ben organizzato dalla stessa utenza. Il gap informativo rispetto all'orientamento ai servizi alla persona anche di welfare leggero costituisce infatti una barriera per l'accesso e l'avanzare stesso delle richieste da parte dell'utenza potenziale.

Indicatori di risultato dell'azione sono:

N° soggetti raggiunti: l'intera popolazione anziana con 65 anni o + residente

N° telefonate ricevute al numero verde: almeno 50 al mese

N° soggetti di riferimento raggiunti dall'azione informativa: almeno 20 soggetti

2) **Rafforzamento del presidio informativo presso la Misericordia** relativo all'orientamento ai servizi socio-sanitari territoriali e alle opportunità di socializzazione e di supporto domiciliare attivabili. La ricezione delle richieste è solo il primo passo, occorre infatti saper orientare l'anziano verso soluzioni appropriate al proprio bisogno, saper leggere bisogni ulteriori rispetto a quanto direttamente manifestato, esercitare un'azione informativa mirata sulle soluzioni da adottare caso per caso. Per questo il progetto prevede il rafforzamento della postazione di centralino di ascolto e orientamento della Misericordia

Indicatori di risultato dell'azione sono:

N° soggetti anziani raggiunti:

Per gli anziani autosufficienti con 65 anni o + , almeno il 30% dell'utenza potenziale individuata in circa n° 2700 soggetti (900 soggetti)

Per gli anziani fragili con 65 anni o + (e in particolare con 75 anni o +) almeno il 30% dell'utenza potenziale individuata di circa 1200 soggetti (400 soggetti)

N° telefonate ricevute al numero verde: almeno 50 al mese

3) **Svolgimento di prestazioni sociali di welfare leggero** dirette a dare adeguato supporto alla persona anziana nelle attività della vita quotidiana, con l'obiettivo di mantenere le autonomie presenti, valorizzare la rete familiare e amicale, attivare soluzioni operative a problemi assistenziali non complessi per i quali non occorra l'attivazione di risorse professionali di assistenza alla persona, quali:

- Spesa assistita con la partecipazione diretta dell'anziano
- Spesa a domicilio per anziani che non possono uscire dalla propria abitazione
- Pronto farmaco a domicilio in caso di necessità di ritiro di farmaci e di consegna presso l'abitazione dell'anziano
- Supporto e accompagnamento nello svolgimento di pratiche assistenziali presso uffici, patronati, enti pubblici ecc.
- Accompagnamento presso negozi, uffici in genere, in Chiesa, al cimitero

Indicatori di risultato:

N° soggetti anziani raggiunti:

Per gli anziani autosufficienti con 65 anni o + , almeno il 5% dell'utenza potenziale (270 soggetti)

Per gli anziani fragili con 65 anni o + (e in particolare con 75 anni o +) almeno il 30% dell'utenza potenziale individuata (400 soggetti)

N° telefonate richieste pervenute tramite il numero verde: almeno 10 al mese

- 4) **Sostenere la permanenza dell'anziano fragile presso il proprio domicilio con un supporto a distanza di tipo assistenziale.** L'obiettivo di mantenimento dell'anziano nel proprio ambiente di vita anche quando le condizioni personali di salute o sociali abitative rendono la sua condizione caratterizzata da maggiore fragilità, è un obiettivo perseguibile attraverso l'attivazione non solo delle risorse familiari e amicali, ma anche del volontariato. Il telesoccorso e la teleassistenza permettono un monitoraggio costante e l'attivazione di servizi qualificati in caso di necessità od urgenza.

Indicatori di risultato:

N° soggetti anziani raggiunti dal telesoccorso:

Per gli anziani fragili con 65 anni o + (e in particolare con 75 anni o +) almeno 40 soggetti collegati con la centrale della Misericordia tramite apparecchi domiciliari di telesoccorso

N° telefonate in teleassistenza: almeno 2 a settimana per ciascun anziano collegato (o più in caso di necessità di monitoraggio specifico)

N° visite domiciliari collegate al servizio di telesoccorso (almeno 1 al mese per ciascun utente, salvo maggiori e specifiche necessità della persona)

- 5) Prevenire l'isolamento dell'anziano e la rinuncia all'accesso a servizi necessari. Il progetto si pone l'obiettivo specifico di consentire alle persone anziane con ridotta mobilità l'accesso a presidi di cura e riabilitazione, ad esercizi commerciali della città per le proprie spese, ad uffici e luoghi di culto, ma anche di poter fruire di momenti di socializzazione comuni, capaci di ridurre il senso di isolamento sociale personale

Indicatori di risultato:

N° prestazioni di trasporto sociale e di accompagnamento a soggetti anziani indigenti: almeno 600 prestazioni nel corso dell'anno

N° prestazioni di trasporto socio-sanitario a persone anziane: almeno 5000 prestazioni nel corso dell'anno

N° iniziative di socializzazione organizzate presso la sede associativa: almeno 1 al mese

- 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

- 1) Per l'azione di *Avvio di una campagna informativa e riorganizzazione delle informazioni di accesso ai servizi di welfare leggero per le persone anziane* i giovani in servizio civile si occuperanno di presidiare la centrale di ascolto del numero verde, registrare le richieste e documentare l'attività informativa. Provvederanno inoltre a collaborare nella diffusione informativa presso i centri locali e presso le figure precedentemente indicate.
- 2) Per l'azione di *Rafforzamento del presidio informativo presso la Misericordia* i giovani in servizio civile svolgeranno l'attività di centralino, per la ricezione delle richieste, si occuperanno di fornire adeguate informazioni sui servizi, offriranno soluzioni operative alle domande assistenziali pervenute, orienteranno a servizi della Misericordia ovvero a servizi esterni, assicurando il supporto alla persona richiedente.
- 3) Per le attività di *welfare leggero* i giovani in servizio civile si occuperanno specificamente dell'accompagnamento dell'anziano, del ritiro della spesa e della consegna a domicilio, del ritiro di pratiche e referti su delega, dell'accompagnamento con i mezzi sociali presso uffici, luoghi di culto, negozi ecc., supporto personale nello svolgimento di pratiche burocratiche (es. riempimento di moduli, inoltra di richieste, consegna di documenti ecc.), Si dovranno infine occupare della gestione del servizio ausili e della distribuzione gratuita. Per le attività di *telesoccorso e teleassistenza*, i giovani volontari di servizio civile presidieranno la centrale di ascolto, saranno coinvolti nella gestione operativa del servizio, si occuperanno dell'attivazione dei servizi richiesti dall'anziano, delle telefonate in teleassistenza periodiche e delle visite domiciliari programmate. Monitoreranno e documenteranno l'attività svolta e dovranno inoltre provvedere alle prove periodiche e alla manutenzione degli apparecchi presso il domicilio degli utenti.
- 4) Per le attività di *trasporto sociale e di organizzazione dei momenti di socializzazione* i giovani in servizio civile svolgeranno ruoli di accompagnatore e autista, la preparazione e la gestione delle iniziative e delle feste per la socializzazione organizzate presso la sede della Misericordia.

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:*

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

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 della Misericordia di Campi Bisenzio.

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	SAVARESE LAURA			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
Requisito preferenziale: precedenti esperienze curriculari (ad es. tirocini scolastici o esperienze professionali) ovvero familiari o nell'ambito di gruppi giovanili di assistenza a persone anziane

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.

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

Formatore: NICOLA DE ROSA

-GLI ASPETTI RELAZIONALI CON LA PERSONA ANZIANA – FISIOLOGIA E PATOLOGIE PRINCIPALI – MODALITA' DI RELAZIONE E STRATEGIE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE (DURATA 18 ORE)

- FISIOLOGIA E PATOLOGIA NELL'ANZIANO
- L'ALZHEIMER E LE DEMENZE SENILI
- LA RELAZIONE CON LA PERSONA ANZIANA: STRATEGIE E MODALITA' RELAZIONALI ADEGUATE PER IL MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE
- LA PREVENZIONE DEI FENOMENI DI ISOLAMENTO SOCIALE E L'INVECCHIAMENTO ATTIVO
- LA SOCIALIZZAZIONE E L'ANIMAZIONE DELLA PERSONA ANZIANA
- COSTRUIRE STRATEGIE COLLABORATIVE CON LA RETE FAMILIARE E ASSISTENZIALE

Formatori:

Dr. Francesco Michelotti

L'ORGANIZZAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI PER LE PERSONE ANZIANE (DURATA 15 ORE)

- DALLA LEGGE 328/2000 SUL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI ALLA LEGGE REGIONALE 41/2005 SUL SISTEMA REGIONALE INTEGRATO DEI SERVIZI E DEGLI INTERVENTI SOCIALI
- RESPONSABILITA', COMPETENZE E RUOLI NELL'ORGANIZZAZIONE DELLE POLITICHE PUBBLICHE (REGIONE, ASL, SDS, COMUNI...)
- LA PROGRAMMAZIONE PUBBLICA DELLE POLITICHE SOCIO-SANITARIE, DAL PIANO INTEGRATO SOCIO-SANITARIO REGIONALE AI PIANI DI ATTUAZIONE LOCALI
- LA CO-PROGRAMMAZIONE E LA CO-PROGETTAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI CON GLI ENTI DEL TERZO SETTORE

Formatori:

Dr. Emanuele Gambini

PROGETTAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA ANZIANA (DAI SERVIZI DI PROSSIMITA' E DOMICILIARI, ALLE STRUTTURE ASSISTENZIALI A CICLO DIURNO E RESIDENZIALE (DURATA 15 ORE))

- I SERVIZI DI PROSSIMITA', DAL WELFARE LEGGERO PER IL SUPPORTO ALLA PERSONA ANZIANA FRAGILE AL TELESOCCORSO E ALLA TELEASSISTENZA
- IL TRASPORTO SOCIALE PER LA MOBILITA' ASSISTITA
- I SERVIZI DOMICILIARI PROFESSIONALI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA E DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
- I CENTRI DIURNI E LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI
- ELEMENTI DI PROGETTAZIONE SOCIALE DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE PER LE PERSONE ANZIANE
- LA VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI NELL'AMBITO DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE ASSISTENZIALI PER LE PERSONE ANZIANE

Formatori:

Dr. Francesco Michelotti

Dr. Emanuele Gambini

Dr.ssa Chiara Varlani

QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (DURATA 18 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:

Dr. Francesco Michelotti

Dr.ssa Chiara Varlani

Modulo 4: “BLS – Basic Life Support Defibrillation”

Durata 6 ore

Il corso 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.

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