



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:*

PRONTO AD AIUTARE

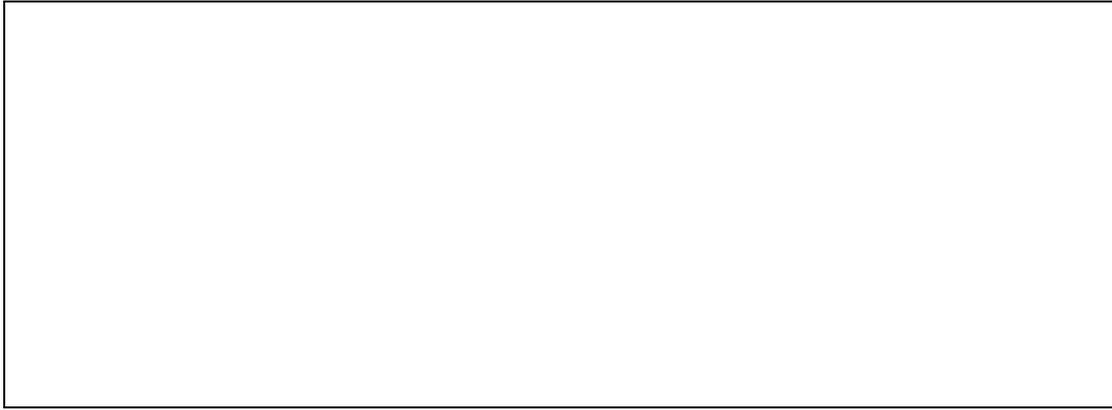
5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore: Assistenza

Area di intervento: Salute

Codifica: A 15

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 titolo **“Pronto? Ad aiutare!”** racchiude in sé l’essenza e l’obiettivo del progetto stesso: attraverso l’opera dei giovani in servizio civile si intende mettere a disposizione di tutti i cittadini un servizio che possa essere d’aiuto per ogni tipo di necessità venga manifestata in ordine ai servizi erogati dalla Misericordia. Il front office dell’associazione diverrà così più accessibile, “pronto a rispondere” non solo ad una telefonata bensì al bisogno di professionalità e sensibilità che si cela dietro le richieste stesse dei cittadini, e questo grazie alla presenza costante di personale adeguatamente formato.

Gli **OBIETTIVI GENERALI** che il progetto si prefigge di raggiungere sono:

- 1 – Permettere ai giovani operatori del servizio civile di svolgere l’attività prevista al fine di ottenere, al termine del servizio, un bagaglio di esperienza significativamente valido sia da un punto di vista etico e civico, che da un punto di vista tecnico-operativo.
- 2 – Consentire l’acquisizione da parte dei giovani di elementi di conoscenza e competenza necessari ed indispensabili per lo svolgimento del progetto, ma anche e soprattutto per la loro crescita umana e professionale.
- 3 - Rafforzare nei candidati atteggiamenti di altruismo nei confronti di chi ha bisogno di appoggi morali, psicologici e fisici, agevolando al contempo il rispetto del prossimo e la formazione di una cultura che favorisca un’adeguata concezione di se stessi e degli altri;
- 4 - Ampliare le conoscenze dei volontari in servizio civile tramite il programma formativo previsto dal progetto stesso;
- 5 - Dare ai candidati la possibilità di fare esperienze utili per un futuro inserimento nel mondo del lavoro.

Gli **OBIETTIVI SPECIFICI** del progetto rispetto al servizio in programma sono:

- 1 – Accogliere ed inserire i giovani all’interno della struttura organizzativa dell’ente, in maniera che riescano a collaborare al meglio con le altre figure presenti all’interno dell’associazione (operatori volontari e professionisti);
- 2 – Attuare un adeguato intervento formativo affinché le attività dei giovani in servizio siano supportate da adeguate nozioni tecniche specifiche;
- 3 – Inserire i giovani in un servizio di centralino front-office che possa rispondere appieno alle necessità degli utenti, potenziando l’impegno solidale della Misericordia nell’ambito della comunità locale.

Il servizio del Centralino, costituendo tra l’altro attività ordinariamente svolta dalla Misericordia, procede secondo una propria autonomia organizzativa, la quale risponde ad altri obiettivi specifici che qui riassumiamo per completezza:

- A – Assicurare al cittadino utente un servizio efficiente di centralino front-office per indirizzare/soddisfare ogni richiesta che pervenga in associazione;
 B – Qualificare eticamente il servizio affinché venga svolto con perizia ed umanità, sostenendo moralmente chi si trova in uno stato di bisogno e di necessità.

In termini espressamente quantitativi il progetto si propone di erogare il servizio di front office raggiungendo i seguenti risultati:

OBIETTIVO SPECIFICO	INDICATORI DI RISULTATO
Incrementare (su base annua) il numero di richieste soddisfatte	-Numero di telefonate e accessi diretti su base annua
Implementare e migliorare il servizio di front-office sia dal punto di vista qualitativo che in termini di miglioramento dei tempi di risposta	-Questionari di valutazione rivolti all'utenza
Migliorare il sistema di ricezione del Centro Prevenzione Usura ed incrementare il numero di accessi su base annua	-Questionari di valutazione rivolti all'utenza -Numero di accessi al Centro su base annua
Migliorare il sistema di ricezione dello Sportello Handicap ed incrementare il numero di accessi su base annua	-Questionari di valutazione rivolti all'utenza -Numero di accessi allo Sportello su base annua
Migliorare l'organizzazione del servizio di prestito ausili ed incrementare il numero di prestiti su base annua	-Questionari di valutazione rivolti all'utenza -Numero di prestiti registrati su base annua
Ampliare le fasce orarie di offerta del servizio CUP (inserendo il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.00) ed incrementare il numero di prenotazioni su base annua	-Orario di apertura del CUP su base settimanale -Incremento del numero di appuntamenti prenotati su base annua

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

radimento delle varie attività.

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

Una volta entrati in servizio, i ragazzi che prenderanno parte al **progetto "Pronto Misericordia"** saranno affiancati da personale esperto (dipendente o volontario) della Misericordia.

In particolare svolgeranno le seguenti mansioni:

ATTIVITA'	Mansioni dei Volontari in servizio civile
Attività di centralinista e front-office	-Ricezione chiamate in entrata -Gestione degli accessi diretti in associazione -Pianificazione dei servizi socio sanitari di concerto con i vari responsabili -Pianificazione appuntamenti centri di ascolto handicap ed usura -Gestione del servizio di prestito ausili -Gestione del servizio CUP per prenotazione esami e visite
Attività di monitoraggio	-Somministrazione dei questionari di valutazione

In particolare, per quanto concerne l'attività di centralino, riveste notevole importanza il partenariato stretto dalla Misericordia con la ditta GUAZZINI S.r.l., la quale si occupa della fornitura di computer e programmi informatici a livello territoriale. L'azienda si impegna all'interno del presente progetto mettendo a disposizione la necessaria dotazione tecnica per l'allestimento di una postazione di centralino e front-office; nello specifico provvederà alla fornitura dei seguenti articoli: 1 computer fisso, completo di stampante, per l'allestimento della postazione di centralino ed 1 computer portatile per l'attività di monitoraggio.

Tutti i ragazzi in Servizio Civile saranno inseriti ed impiegati nelle attività previste dal progetto sotto il coordinamento e la supervisione dei responsabili e dell'O.L.P. preposto. Tali figure provvederanno, inoltre, alla stesura di un piano orario settimanale o mensile che i giovani potranno consultare con largo anticipo.

Altre attività:

- 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):*

6

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

Ai volontari in servizio civile si richiede il rispetto delle seguenti condizioni:

- Osservanza delle regole interne delle Misericordie
- Disponibilità alla flessibilità oraria
- Disponibilità ad effettuare spostamenti per eventi formativi e/o di sensibilizzazione legati all'esperienza del Servizio Civile
- 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 LASTRA A SIGNA	LASTRA A SIGNA (FI)	VICOLO DELLA MISERICORDIA 7 50055		4	GUARNIERI CLAUDIA			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):*

sì

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:*

È ritenuto requisito preferenziale l'aver prestato attività di volontariato, in quanto indice della predisposizione del giovane al servizio ed alla tutela non armata della Patria. La predetta attività si ritiene maggiormente degna di rilievo se prestata in settori di impiego analoghi a quello del progetto.

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.

Ai volontari in Servizio Civile verrà consegnato un attestato conferente la qualifica di "Centralinista e operatore front office", rilasciato a seguito del percorso di formazione specifica previsto dal progetto.

I giovani conseguiranno inoltre l'Attestato di Soccorritore di Livello Base, ai sensi della L.R. 25/2001.

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:*

Obiettivi e contenuti del corso:

Al fine di ottenere un eccellente servizio di centralino e front office, la Misericordia intende formare al meglio i giovani in servizio civile nazionale, fornendo loro le nozioni necessarie allo svolgimento delle mansioni cui saranno preposti, nel rispetto dei seguenti obiettivi generali:

- Acquisire la consapevolezza del ruolo sociale del volontario;
- Saper rilevare i bisogni del cittadino utente ed operare per il loro soddisfacimento
- Possedere gli elementi per la piena conoscenza delle azioni che stanno alla base del corretto operare dell'addetto al centralino/front office;
- Saper coordinare le varie attività del centralino/front office;
- Saper collaborare con le figure professionali presenti nell'ambito di una équipe di soccorso con personale sanitario.

CORSO PER ADDETTO CENTRALINISTA/FRONT OFFICE:

Ruolo del volontario

DURATA 2 ORE

Docente: AVV. CARLOTTA PATRONE

- Cosa vuol dire essere volontari;
 - Finalità e ruolo della propria organizzazione;
 - La struttura locale, regionale e nazionale della propria organizzazione.
- FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

Aspetti relazionali nell'approccio all'utente dei servizi

DURATA 2 ORE

Docente: DOTT.SSA LIANA GIANNINI

- Le necessità primarie degli utenti nei momenti di difficoltà generale;
- I problemi dell'individuo connessi al passaggio repentino da uno stato di benessere allo stato di necessità o malattia ;
- Possibili schemi di comportamento che sviluppino la comunicazione e l'autocontrollo.

Aspetti legislativi dell'attività del volontario della Misericordia

DURATA: 3 ORE

Docente: AVV. CARLOTTA PATRONE

- La responsabilità penale;
- La responsabilità civile;
- Le leggi regionali e nazionali che regolano l'attività di volontariato ed il soccorso in genere.

Il centralino telefonico

DURATA 3 ORE

MASSIMILIANO COSIMELLI

- Utilizzo dell'apparato telefonico: visione d'insieme e varie funzionalità.
- Le chiamate in arrivo ed in uscita;
- Definizione dei numeri interni e smistamento delle chiamate;
- Le chiamate in attesa: i tempi di risposta per garantire l'efficienza;

- Simulazioni dirette ed esercizi.
L'organizzazione dei sistemi d'emergenza DURATA 3 ORE Docente: MASSIMILIANO COSIMELLI
<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i protocolli operativi del sistema di emergenza – urgenza; - Definire l'importanza del concetto di "catena dei soccorsi"; - Definire l'importanza del coordinamento del soccorso, dal punto di vista sociale; - Conoscere le componenti del sistema di emergenza; - Definire i ruoli degli operatori presenti all'interno dei sistemi di emergenza; - Conoscere le risorse del territorio; - Comprendere il significato dell'integrazione delle varie componenti il sistema.
L'importante ruolo del centralinista nel sistema di emergenza-urgenza DURATA 2 ORE Docente: DOTT.SSA LIANA GIANNINI
<ul style="list-style-type: none"> - Il concetto di urgenza; - L'importanza della tempestiva azione del centralinista; - Procedura di smistamento delle chiamate; - L'allertamento dell'equipaggio e l'attivazione del servizio; - I rapporti con le Centrali Operative. - Simulazioni dirette ed esercizi.
L'accoglienza ed il contatto con gli utenti : sapersi rapportare con gli altri DURATA 3 ORE Docenti: DOTT.SSA LIANA GIANNINI
<ul style="list-style-type: none"> - La comunicazione verbale e non verbale - Aspetti psicologico relazionali dell'interazione con l'altro; - Come comprendere efficacemente un interlocutore e le sue richieste; - L'organizzazione della propria postazione di lavoro come "immagine" della Misericordia.
La gestione del punto CUP DURATA 2 ORE Docente: MASSIMILIANO COSIMELLI
<ul style="list-style-type: none"> - L'Azienda Sanitaria Locale e le prestazioni erogate in convenzione; - Il funzionamento dell'applicativo; - Il rapporto con l'utente ed il saper gestire con rapidità e cortesia le varie richieste. - Simulazioni dirette ed esercitazione
La gestione del Servizio di Prestito Ausili Sanitari DURATA 2 ore Docente: MASSIMILIANO COSIMELLI
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo dell'applicativo informatico per il prestito degli ausili; - Gli utenti e lo "stato di difficoltà": sapersi approcciare con l'altro; - i diversi tipi di ausili a disposizione; - Simulazioni dirette ed esercitazione.
<u>CORSO DI PRIMO SOCCORSO (Livello Base ai sensi della L. R. 25/2001 della Regione Toscana):</u>
DURATA 3 ORE - Docente: AVV. CARLOTTA PATRONE

<ul style="list-style-type: none"> - Cosa vuol dire essere volontari - Finalità e ruolo della propria organizzazione - La struttura locale, regionale e nazionale della propria organizzazione
DURATA 6 ORE – Docente: DOTT.SSA LIANA GIANNINI
<ul style="list-style-type: none"> - Le necessità primarie dei pazienti nei momenti di pericolo - I problemi dell'individuo connessi al passaggio repentino da uno stato di benessere allo stato di malattia (il dolore, la morte) - Possibili schemi di comportamento che sviluppino la comunicazione e l'autocontrollo
DURATA 3 ORE – DOTT.SSA LIANA GIANNINI
<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i protocolli operativi del sistema di emergenza – urgenza - Definire l'importanza del concetto di “catena dei soccorsi” - Definire l'importanza del coordinamento del soccorso, dal punto di vista sociale - Conoscere le componenti del sistema di emergenza - Definire i ruoli degli operatori presenti all'interno dei sistemi di emergenza - Conoscere le risorse del territorio - Comprendere il significato dell'integrazione delle varie componenti il sistema
DURATA: 6 ORE – Docente: AVV. CARLOTTA PATRONE
<ul style="list-style-type: none"> - La responsabilità penale - La responsabilità civile - Le leggi regionali e nazionali che regolano l'attività di soccorso
DURATA 12 ORE - Docente: DOTT. RAFFAELE BERTINI / DOTT.SSA LIANA GIANNINI
<ul style="list-style-type: none"> - La catena della sopravvivenza - Valutazione dello stato di coscienza - Valutazione attività respiratoria – respirazione artificiale - Valutazione della circolazione – massaggio cardiaco esterno - Manovra a due soccorritori - Ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo - Manovre di disostruzione delle vie aeree - Posizione laterale di sicurezza - Supporto vitale di base in situazioni particolari: folgorazione, annegamento, ustioni, trauma - Supporto vitale di base pediatrico - Disostruzione delle vie aeree in età pediatrica
DURATA 6 ORE – Docente: DOTT.SSA LIANA GIANNINI
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo dispositivi per mobilitazione paziente - Barella - Seggiolina - Coltrino - Spinale - Cucchiaino - Prove pratiche e simulazioni
DURATA 3 Ore – Docente: DOTT.SSA LIANA GIANNINI
<ul style="list-style-type: none"> - Conoscere le caratteristiche tecniche dei mezzi di soccorso - Identificare le problematiche relative alla trasmissione interumana di malattie infettive durante le attività di soccorso - Conoscere le procedure necessarie al mantenimento dell'igiene ambientale dei mezzi di soccorso
MODULO FORMATIVO BLS-D:
DURATA 5 ore
Docente: MASSIMILIANO COSIMELLI

- 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

MODULO FORMATIVO SICUREZZA:

Modulo formativo sicurezza:

DURATA 6 ore

Docente: NICOLA DE ROSA

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.

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