

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:*

TI AIUTIAMO NOI

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:*

Quando problematiche relative ai bisogni della popolazione sono comuni a territori contigui si rende indispensabile affrontarli coordinando le risorse che operano sul territorio attraverso un progetto che preveda anche il coinvolgimento di risorse aggiuntive quali quelle rappresentate dai giovani in servizio civile volontario.

Questo progetto si rivolge ad un vasto contesto territoriale che spazia dall'area del capoluogo fiorentino alla Bassa Valdisevie al medio Valdarno Fiorentino con particolare riferimento ai comuni di Firenze (quartiere 2 Varlungo) Bagno a Ripoli di cui fa parte la frazione di Antella, Pontassieve, Rufina e Figline - Incisa Valdarno recentemente unitesi in comune unico.

I comuni menzionati sono contigui e afferenti alla stessa ASL 10 e tutti rispondono a quanto stabilito dal nuovo Piano Socio-Sanitario Integrato della Toscana 2012-2015 nell'ambito del quale la finalità è quella di costruire un'alleanza di intenti che consenta

nei fatti di “produrre salute”.

Analizzando i singoli contesti territoriali di realizzazione del progetto si osserva che:

Il quartiere 2 del comune di Firenze (**Misericordia Varlungo**) è caratterizzato dalla presenza di importanti punti di concentrazione di persone quali: impianti sportivi tra cui il Centro Tecnico Federale di Coverciano, il centro sportivo della catena Virgin, le due piscine più grandi di Firenze, la sede RAI, il Teatro Obihall ed il centro commerciale “Il Gignoro”; tutti grandi centri di aggregazione che richiedono l’intervento rapido e professionale sul territorio in caso di emergenze non di solo natura sanitaria .

Il quartiere di Varlungo ha un’ampia superficie, un alta densità di popolazione e per la sua dislocazione diviene punto intermedio tra tre poli ospedalieri: Careggi, Santa Maria Nuova e Santa Maria Annunziata. Vi è, inoltre, l’importante raccordo con autostrada A1 Milano Napoli, sia in direzione Sud che Nord, con le richieste d’intervento per incidenti automobilistici.

Uscendo dal centro storico del capoluogo Fiorentino, troviamo i comuni di **Bagno a Ripoli, Pontassieve e Rufina**.

Bagno a Ripoli (Misericordia dell’Antella) copre una superficie di circa 74 km² e si estende a est di Firenze su terreni pianeggianti per circa un terzo della sua superficie e per la restante parte su terreni collinari. La configurazione territoriale di Bagno a Ripoli occupa da una parte la zona del medio Valdarno mentre dall’altra, una parte del Chianti. I suoi confini non coincidono con elementi fisici quali corsi d’acqua, strade o valichi . Col crescere dell’urbanizzazione l’abitato del comune di Bagno a Ripoli si trova oggi sul confine della città di Firenze, con i due centri abitati che si uniscono senza soluzione di continuità. Le frazioni principale del comune sono Grassina e Antella.

Relativamente all’analisi territoriale e di contesto in ordine alle attività di assistenza, prevenzione cura, riabilitazione e reinserimento sociale, trasporto sanitario ordinario e di emergenza il progetto si sviluppa nel territorio del Comune di Bagno a Ripoli e nei comuni limitrofi (esempio Firenze, Impruneta ecc).

In particolare sono state prese in esame l’informazioni relative alla popolazione anziana non autosufficiente e disabile, cui sono riconducibili le principali necessità in termini di assistenza, prevenzione , cura e trasporto, sociale e sanitario ordinario.

Ricoveri programmati, visite, dimissioni ospedaliere, terapie varie, riservate a persone anziane non autosufficienti e alle persone disabili, che necessitano di trattamenti per patologie croniche o a cicli di terapie rappresentano oltre il 60% delle necessità del territorio.

Pontassieve (Misericordia di Pontassieve) invece è un comune di 113,5 Km² contiguo al comune di Bagno a Ripoli a cavallo tra la riva destra del fiume Arno e la vallata del fiume Sieve. Fa parte della “Comunità Montana Fiorentina “ e della zona socio-sanitaria Firenze Sud-Est. In base ai dati ricavabili dal “Profilo di Salute 2012” l’indice di vecchiaia in questa zona è pari a 173,2%, superiore al dato della Zona Fiorentina Nord-Ovest e della Zona Mugello e inferiore a Firenze. Gli anziani di età superiore ai 60 anni che **vivono soli sono complessivamente 7.624**.

Anche se il dato anagrafico di per sé non è indice di effettiva solitudine e di necessità assistenziale, tuttavia la conoscenza di questo valore è utile per la programmazione delle attività del territorio in quanto l’anziano solo, nel caso di progressiva riduzione del livello di autonomia e di autosufficienza nello svolgimento delle normali attività quotidiane, necessiterà sempre più di un supporto sociale. Si deve sottolineare, inoltre, il ruolo preminente assunto dalle malattie a lungo decorso e croniche, spesso associate al progressivo impoverimento delle capacità funzionali, che accompagna il processo di invecchiamento, determinando la comparsa di disabilità e la perdita più o meno completa della condizione di non autosufficienza. Non essendoci strutture di riferimento nei centri limitrofi, spesso la Misericordia Pontassieve si trova ad operare

nelle vicine frazioni montane di Diacceto, Borselli, Consuma con notevoli difficoltà specie in inverno, per facili formazioni di ghiaccio e neve.

Geograficamente il territorio del **Comune di Rufina (Misericordia di Rufina)** si estende per 46 Km² occupa il lungo sprone montuoso di Pomino e si inserisce nel bacino della bassa Val di Sieve, sviluppandosi sulla riva sinistra del fiume Sieve, proseguendo la sua estensione a sud sin quasi alla confluenza di questo con l'Arno, e ad est fino a lambire il "nodo" orografico della Consuma, punto di sutura tra la dorsale appenninica del Falterona e quella subappenninica del Pratomagno. Ha una popolazione di 7.145 abitanti (dati 2012) di cui 1681 over 65 pari al 23,6% della popolazione residente. Fa parte della Comunità Montana della Montagna Fiorentina ed ha una classificazione 2 di pericolosità sismica (medio-alta).

Da una analisi specifica del territorio e da un confronto dei dati demografici con gli anni precedenti si evidenzia il progressivo invecchiamento della popolazione con conseguente aumento dell'incidenza delle patologie croniche. Se a questo si sommano, anche in questo comune, le criticità nei percorsi ospedale territorio, già evidenziate dal Piano Integrato della Salute elaborato dalla Società della Salute della zona sud-est fiorentina , si rileva che il territorio non sempre è in grado di garantire la presa in carico e la continuità assistenziale alla popolazione.

Infine il comune di **Figline - Incisa Valdarno**, recentemente unitisi (**Misericordia Figline**), si colloca nell'area Sud-Est della provincia fiorentina del medio Valdarno è caratterizzato da due nuclei centrali (Figline e Incisa) da una serie di piccole frazioni sparse su una superficie di 98,20 Km². Nel suo territorio sono presenti 3 R.S.A. (Frate Sole – San Romolo – Lodovico Martelli) con 179 posti residenziali per non autosufficienti. A queste strutture si aggiungono necessità da parte di anziani che vivono soli e che devono recarsi giornalmente presso i centri di riabilitazione e cura o presso i centri dialisi, che non possono contare su mezzi propri o disponibilità di familiari. Oltre a questo si registra il trasporto quotidiano di 15 ragazzi portatori di gravi handicap dalle abitazioni ai centri di aggregazione e viceversa residenti non solo nel comune di Figline-Incisa ma anche nei comuni confinanti di Piandiscò, Reggello e Rignano sull'Arno.

In totale, da quanto comunicato dai Servizi Sociali del Comune di Figline –Incisa Valdarno, i soggetti portatori di handicap sono 208 di cui 95 in forma grave. A tutto questo si aggiunge il fatto che nel comune e' presente soltanto una struttura quella della Misericordia di Figline che effettua il servizio di emergenza medica H 24 per un territorio che comprende oltre a Figline-Incisa i comuni di Reggello, e Rignano.

Notevole è l'impegno per le richieste provenienti dal territorio durante il periodo invernale dato che la zona di pertinenza comprende i paesi della dorsale appenninica (Reggello, Pietrapiana, San Donato, Saltino ecc).

Oltre a questo sono presenti altri fattori di rischio che richiedono un costante monitoraggio e all'occorrenza un pronto intervento quali: Linea ferroviaria alta velocità Roma –Firenze (gallerie di San Donato), l'autostrada A1 con i tronchi di competenza: Incisa – Firenze sud direzione nord ; Incisa – Valdarno direzione sud e l'industria chimica SIM (piano di intervento x maxiemergenza).

Tutti i comuni e le frazioni sopra descritti hanno in comune il fattore rilevante che tutte le terapie oncologiche, le indagini specialistiche sono effettuate presso i grandi centri ospedalieri di Firenze città (Santa Maria Annunziata, Careggi, ecc.) con tempi che si dilatano notevolmente e conseguente ricorso ad aiuto di associazioni esterne al territorio da qui la necessità di fare rete per il soddisfacimento della domanda.

Anche le prestazioni di emergenza che necessitano il medico a bordo dell'ambulanza hanno come ospedale di riferimento L'Ospedale di Santa Maria Annunzia (uscita Firenze Sud) e spesso il più lontano Careggi (Quartiere 5 Firenze) mentre quelle

legate ai bambini sono totalmente indirizzate presso la struttura del Meyer (Quartiere 5 Firenze) poiché non esiste una struttura pediatria alternativa.

I tempi di percorrenza per tutti questi nosocomi possono essere quantificati tra le 2/3 ore.

Passando da una descrizione di contesto prettamente territoriale ad un'analisi capillare dal punto di vista demografico, l'area considerata presenta i seguenti dati (dati istat al 31/12/2012):

Territorio	Popolazione residente	Ultra 65	Tasso anzianità (percentuale)	Ultra 75	tasso di anzianità (percentuale)	Handicap
Varlungo	90.125	24.497	27,18	6.780	13,41	628
Bagno a Ripoli	25.787	6.839	26,52	3.367	7,52	115
Pontassieve	20.709	5.043	24,35	2.629	13,06	123
Rufina	7.145	1.681	23,6	1.134	15,86	127
Figline-Incisa Valdarno	23.422	5,183	22,30	1.967	12,69	208

Secondo quanto segnalato dai servizi socio sanitari dei comuni di riferimento e dalla stessa collettività, la richiesta che perviene dal territorio si riferisce, principalmente, ad prestazioni di tipo socio-sanitario.

Relativamente all'analisi territoriale e di contesto infatti, **il progetto prende in considerazione le attività di assistenza, prevenzione, cura , trasporto sociale, sanitario ordinario e di emergenza** soffermandosi in particolare anche sulle informazioni relative alla popolazione anziana non autosufficiente e disabile, cui sono riconducibili molte delle tipologie di attività sopra menzionate. L'impatto sociale del trasporto non deriva solo dalla fattispecie dell'emergenza extraospedaliera ma anche dall'attività di trasporto sociale e sanitario ordinario: ricoveri programmati, visite, dimissioni ospedaliere, terapie varie riservate a persone anziane non autosufficienti e alle persone disabili, che necessitano di trattamenti per patologie croniche o a cicli di terapie. E' comunque da tenere presente che mentre l'attività di emergenza extraospedaliera è ricompresa nei Livelli essenziali di Assistenza (LEA) definiti dallo Stato, quella di trasporto ordinario e sociale è fuori dai LEA e come tale non è garantita dall'istituzione pubblica. A questo si aggiunge il dato che per questi servizi socio-sanitari, la richiesta che proviene dall'utenza ultra 65 enne e ultra 75 enne rappresenta oltre il 50% dell'utenza complessiva. Inoltre e' necessario sottolineare l'alto numero di persone diversamente abili, segnalate dai servizi sociali che richiedono un intervento costante da parte delle strutture presenti sui territori. Non sono solo gli anziani o disabili che risentono di tali problematiche. Nelle famiglie giovani, dove entrambi i coniugi lavorano, i compiti ed i tempi sono scanditi in maniera precisa. Quando un soggetto giovane si trova in situazioni di "**emergenza**" riguardo alla propria salute, perché ha avuto un incidente o deve fare un percorso di riabilitazione o perché in circostanze ancora più gravi deve fare cicli di terapie, difficilmente può essere assistito dal proprio coniuge, impegnato a supplire ai "vuoti" familiari lasciati dal coniuge in difficoltà ed ha pertanto bisogno di un punto di riferimento a cui rivolgersi per essere aiutato a gestire la propria temporanea inabilità.

Prendendo in esame le richieste pervenute dal territorio, i bisogni della popolazione afferente al contesto analizzato nell'anno 2013 sono state:

Tipologia	Antella	Figline-	Pontassieve	Rufina	Varlungo
-----------	---------	----------	-------------	--------	----------

		Incisa			
Trasporti Sanitari Ordinari	726	5.077	4.271	650	1.219
Trasporti sociali	3.334	1.694	3.264	1.443	3.760
Trasporti emergenza	2.025	1.456	2.275	580	2.769

La tabella soprastante pone l'attenzione sul numero elevato di richieste che provengono dal territorio e sottolinea un'esigenza sempre più palese di ampliare e potenziare il servizio rispetto ad una domanda che tende ad aumentare esponenzialmente come dimostra il raffronto con l'anno 2012 .

Tipologia	Anno 2012	Anno 2013
Trasporto in emergenza	8.977	9.105
Trasporto sociale e sanitari ordinari	21.019	25.438

Dal raffronto dei dati esposti in tabella risulta evidente che se la crescita dei servizi d'emergenza ha avuto un incremento minimo ben diverso è l'incremento dei servizi sociali e di trasporto sanitario ordinario che presentano una crescita del 21% sull'anno precedente con enormi difficoltà nel dare risposte stante l'ampiezza del territorio di pertinenza delle associazioni facenti parte del progetto.

In generale le altre strutture presenti, oltre alle misericordie, in questi territori sono:

AUSER Bagno a Ripoli -
 Croce Azzurra Figline Trasporti
 Cooperativa Sociale " Aquilone "
 Centro Sociale Anziani " Il Giardino "
 Auser - trasporto mensa anziani
 Croce Azzurra Pontassieve
 Auser Pontassieve Sociale
 Fratellanza Popolare Grassina
 Croce Rossa Bagno a Ripoli
 Croce Rossa Incisa
 Cooperativa Sociale Co&So
 Fratellanza Militare

In molti casi, le strutture sono cooperative che organizzano e gestiscono laboratori o centri diurni che richiedono pertanto l'accompagnamento della persona ad altre strutture o dalle abitazioni ai centri di aggregazione delle cooperative sociali stesse.

Riassumendo quindi, oltre al bisogno di supportare e coprire le richieste che provengono dal territorio, e' necessario concentrarsi anche sulla qualità dell'attività svolta al fine di garantire un'azione progettuale che prevenga cause attuali o potenziali ai quali può corrispondere una caduta qualitativa del servizio relativamente a potenziali errori, in riferimento alle norme procedurali oppure insoddisfazione da parte dell'utenza rispetto al trattamento del servizio reso od altro ancora l'impossibilità a soddisfare il servizio.

E' infatti dalla riflessione sulle risorse e richieste dei territori che nasce l'esigenza di una progettualità in grado di essere sostenibile socialmente, rispettosa delle caratteristiche dei contesti e delle persone che in essi sviluppano la propria esistenza,

ma anche e allo stesso tempo flessibile, capace di dare risposte veloci grazie anche all'utilizzo di percorsi informali attenti ai bisogni ed alle loro caratteristiche.

Elemento centrale per la realizzazione di questo progetto e' sicuramente la gestione degli interventi attraverso la messa in rete delle competenze e delle risorse, il privilegiare l'integrazione che favorisce l'elaborazione congiunta di traguardi e percorsi in partnership.

La capacità di creare percorsi di azione sinergici anche con le strutture e gli enti pubblici - rispetto ai quali il Terzo Settore non si propone in antitesi bensì come soggetto in grado di attivare un ruolo complementare – gioca un ruolo centrale rispetto a questo orientamento. Il principio dell'universalità dell'accesso e dei servizi offerti che caratterizza l'impostazione operativa del Terzo Settore e che lo pone sulla stessa lunghezza d'onda del servizio pubblico fa infatti sì che la possibilità di accedere ai servizi in maniera semplice ed immediata rappresenti un valore aggiunto anche per le stesse strutture pubbliche, dal momento che consente di abbreviare percorsi altrimenti a volte ancora troppo lunghi nella percezione dei cittadini e soprattutto di andare a coprire in maniera efficace i bisogni anche di coloro che non sono ancora considerati appartenenti alla comunità, come ad esempio gli immigrati irregolari o clandestini, o ancora i senza fissa dimora.

In questo senso il problema generale a cui intende rispondere il progetto riguarda

La copertura delle richieste provenienti dal territorio ed il conseguente aumento attraverso prestazioni di tipo sanitario, socio-sanitario e sociale, che richiedono una revisione degli standard di qualità al fine di garantire la soddisfazione dell'utenza finale..

In questi termini le sotto cause analizzate che incidono maggiormente e sulle quali interviene il progetto, sono:

- **Aumento delle domanda da parte del territorio di prestazioni sanitarie e sociali provenienti dal territorio con il rischio di un potenziale aumento delle richieste rimaste inevase o criticità nello svolgimento delle stesse;**
- **Bassa conoscenza delle procedure in ambito sanitario e sociale: problema questo che si evidenzia nella collettività che necessita di costanti aggiornamenti con informazioni di primo livello che la rendano attiva e consapevole sui servizi messi a disposizione dal territorio;**
- **Scarsa propensione alla sistematizzazione delle richieste e addensamento delle criticità' che sorgono sulla programmazione ed esecuzione delle prestazioni;**
- **Modesta apertura verso il territorio nella raccolta dei reclami e/o suggerimenti e feed back al fine di un'analisi comparata per il miglioramento continuo;**

Tutto quello che abbiamo evidenziato risponde in parte a quelle che sono i bisogni riscontrati anche dal Piano Socio-Sanitario Integrato della Toscana 2012-2015 nell'ambito del quale e' necessario un sistema organizzativo certo e definito, ma dinamico e soprattutto costruito attorno ai cittadini, capace di eliminare la burocrazia e di focalizzarsi sulle attività che "costruiscono" salute, l'opportunità di fare rete, creando così una spinta continua verso il miglioramento sulla qualità e la sicurezza di vita delle persone e la trasparenza nei processi di verifica dei risultati. Pertanto il progetto si

rivolge a:

DESTINATARI

I pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale, anziani e persone diversamente abili nuovi o già in carico alle strutture che usufruiscono dei servizi socio-sanitari della Misericordie di Varlungo, Antella-, Pontassieve, Rufina e Figline Valdarno-Incisa e i loro familiari. Essi fanno riferimento e provengono dal bacino demografico del Comuni Di Firenze – Quartiere 2 Bagno a Ripoli, Pontassieve, Rufina e Figline-Incisa Valdarno così come precedentemente descritto.

BENEFICIARI

I familiari delle persone che necessitano di assistenza e che a causa dell'elevato carico assistenziale dell'anziano o del disabile sono costrette ad assentarsi dal lavoro chiedendo permessi o ferie per assistere il familiare.

Gli operatori dei servizi del sistema di soccorso

I servizi sociali dei Comuni

La comunità locale in generale

7) *Obiettivi del progetto:*

Il progetto pertanto 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 col 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.

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

A - ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

ATTIVITÀ 1) Realizzazione delle prestazioni nell'ambito del trasporto sanitario d'emergenza e ordinario

- Accoglienza delle richieste pervenute, registrazione e loro programmazione;
- Realizzazione del trasporto sanitario d'emergenza di pronto intervento secondo le modalità programmate;
- Realizzazione del trasporto sanitario ordinario secondo le modalità programmate;
- Visite domiciliari presso le abitazioni dei soggetti con patologie invalidanti e/o di strutture preposte per la ricezione di questi, per offrire supporto al personale sanitario (medici e infermieri volontari).

ATTIVITÀ 2) Realizzazione delle prestazioni nell'ambito del trasporto presso strutture socio assistenziali, socio-sanitarie, assistenziali e presso i centri diurni, socio-ricreativi ed aggregativi.

- Ricezione della richiesta di intervento;
- Programmazione e realizzazione degli interventi secondo le modalità programmate

ATTIVITÀ 3) Ripristino cura e manutenzione ordinaria di tutti i dispositivi e strumenti in dotazione oltre che ai mezzi di soccorso utilizzati durante il servizio

- Svolgimento delle attività di manutenzione preventiva programmata e delle attività di manutenzione correttiva
- Controllo periodico e gestione del comfort ambientale attraverso la pulizia e

la sanificazione dei veicoli e delle attrezzature in dotazione

ATTIVITÀ 4) Realizzazione di un'azione informativa e di assistenza nell'ambito delle attività del soccorso sanitario, socio-sanitario e sociale che comprende: Nel corso dell'anno di attività del progetto, l'associazione prevede di realizzare le seguenti attività informative e di assistenza alla collettività attraverso la creazione di materiali da distribuire:

- Predisposizione e diffusione di materiale informativo sintetico di cui disporre sugli automezzi adibiti al servizio;
- Predisposizione e diffusione presso la popolazione locale di opuscoli informativi di approfondimento su supporto cartaceo e digitale;
- Predisposizione di uno sportello informativo presso la sede; Aggiornamento del sito dell'associazione;

ATTIVITÀ 5) Creazione di un sistema di raccolta, monitoraggio e valutazione delle richieste in accoglienza e del servizio effettuato:

- Monitoraggio e valutazione periodica delle attività svolte;
- Registrazione delle richieste in entrata (verbali o scritte);
- Registrazione delle segnalazione di eventuali criticità con modulistica standard da adottare;
- Somministrazione questionari di gradimento e raccolta feedback sull'attività resa;
- Analisi e valutazione dei casi inevasi;
- Aggiornamento delle attività svolte e discussione di eventuali azioni correttive da realizzare;

Per la realizzazione delle attività sopra esposte, risulta fondamentale l'inserimento di giovani in servizio civile nella struttura organizzativa dell'associazione a supporto del lavoro svolto dagli operatori e dai volontari esperti dell'associazione.

B - ATTIVITA' PREVISTE PER L'INSERIMENTO GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE NELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ASSOCIAZIONE

ATTIVITÀ 1) Accoglimento dei giovani, presentazione dell'associazione e delle figure di riferimento

- Disbrigo delle formalità di inserimento
- Presentazione dirigenti e volontari dell'associazione e informazione sulle dinamiche organizzative interne, incontro con l'OLP,

ATTIVITÀ 2) Formazione

- Formazione generale
- Formazione specifica

ATTIVITÀ 3) Svolgimento delle attività (come specificato al punto 8.3)

- Attività in affiancamento
- Attività in autonomia

ATTIVITÀ 4) - Monitoraggio attività Servizio Civile Volontario

- Verifica attività formativa;
- Incontri con i volontari esperti e gli OLP
- Interviste e eventuali somministrazioni di questionari

Le attività saranno così svolte nel corso dell'anno:

A	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Attività 1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 4	x		x		x		x		x		x	x
Attività 5		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
B												
Attività 1	x											
Attività 2	x	x	x	x								
Attività 3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Attività 4					x	x	x	x	x	x	x	x

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

Le risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività previste saranno:

Misericordia dell'Antella – Comune di Bagno a Ripoli

<i>Quantità</i>	<i>Qualifica professionale</i>	<i>Volontario / Dipendente</i>	<i>Competenze</i>
1	Dirigenti della Misericordia	Volontari	Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura
2	Coordinatori	Dipendenti	Conoscenza a livello professionale degli interventi di assistenza e di soccorso, mezzi e attrezzature, team work skills e introduzione e valutazione delle competenze, competenze in merito all'organizzazione e pianificazione dei turni e delle squadre, conoscenza delle attività di centralino e accoglienza e della raccolta degli interventi inviati, modalità di registrazione delle richieste e gestione delle criticità e valutazione delle richieste inevase, accoglienza e cura dell'utenza.
30	Soccorritori ex	Volontari	Conoscenza a livello professionale degli

	LR25/2001		interventi di assistenza e di soccorso, mezzi e attrezzature, team work skills, competenze in merito all'organizzazione e pianificazione dei turni e delle squadre, conoscenza delle attività di centralino e accoglienza e della raccolta degli interventi inviati, gestione delle criticità, accoglienza e cura dell'utenza
10	Autisti di mezzi di soccorso	Volontari e dipendenti	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.
30	Soccorritori di livello base	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.

Misericordia di Figline Valdarno Comune Figline-Incisa Valdarno

<i>Quantità</i>	<i>Qualifica professionale</i>	<i>Volontario / Dipendente</i>	<i>Competenze</i>
2	Dirigenti della Misericordia.	Volontari	Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura
2	Coordinatori	Dipendenti	Conoscenza a livello professionale degli interventi di assistenza e di soccorso, mezzi e attrezzature, team work skills e introduzione e valutazione delle competenze, competenze in merito all'organizzazione e pianificazione dei turni e delle squadre, conoscenza delle attività di centralino e accoglienza e della raccolta degli interventi inviati, modalità di registrazione delle richieste e gestione delle criticità e valutazione delle richieste inevase, accoglienza e cura

			dell'utenza.
30	Soccorritori ex LR25/2001.	Volontari	Conoscenza a livello professionale degli interventi di assistenza e di soccorso, mezzi e attrezzature, team work skills, competenze in merito all'organizzazione e pianificazione dei turni e delle squadre, conoscenza delle attività di centralino e accoglienza e della raccolta degli interventi inviati, gestione delle criticità, accoglienza e cura dell'utenza
3	Medici	Liberi professionisti	Esperienza nell'intervento di Pronto Soccorso in condizioni estreme.
7	Autisti di mezzi di soccorso	Dipendenti	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.
16	Soccorritori livello di base e autisti servizi sociali	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.

Misericordia di Pontassieve Comune di Pontassieve

<i>Quantità</i>	<i>Qualifica professionale</i>	<i>Volontario / Dipendente</i>	<i>Competenze</i>
1	Dirigenti della Misericordia	Volontario	Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura
2	Coordinatori	Dipendenti	Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura
40	Soccorritori ex LR25/2001	Volontari	Conoscenza a livello professionale degli interventi di assistenza e di soccorso, mezzi e attrezzature, team work skills e introduzione e valutazione delle competenze, competenze in merito all'organizzazione e pianificazione dei turni e delle squadre, conoscenza delle attività di centralino e accoglienza e della raccolta degli interventi inviati,

			modalità di registrazione delle richieste e gestione delle criticità e valutazione delle richieste inevase, accoglienza e cura dell'utenza.
10	Autisti di mezzi di soccorso	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.
30	Personale di supporto per Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.

Misericordia di Rufina Comune di Rufina

<i>Quantità</i>	<i>Qualifica professionale</i>	<i>Volontario / Dipendente</i>	<i>Competenze</i>
2	Dirigenti della Misericordia	Volontario	Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura
2	Coordinatori	Dipendenti	Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura
25	Soccorritori esperti ex LR25/2001	Volontari	Conoscenza a livello professionale degli interventi di assistenza e di soccorso, mezzi e attrezzature, team work skills, competenze in merito all'organizzazione e pianificazione dei turni e delle squadre, conoscenza delle attività di centralino e accoglienza e della raccolta degli interventi inviati.
10	Autisti di mezzi di soccorso	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.
15	Soccorritori di livello base	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.

Misericordia di Varlungo Comune Firenze (Quartiere 2)

<i>Quantità</i>	<i>Qualifica professionale</i>	<i>Volontario / Dipendente</i>	<i>Competenze</i>
2	Dirigenti della Misericordia	Volontario	Amministrazione, gestione e conoscenza della struttura
40	Soccorritori esperti ex LR25/2001	Volontari	Conoscenza a livello professionale degli interventi di assistenza e di soccorso, mezzi e attrezzature, team work skills e introduzione e valutazione delle competenze, competenze in merito all'organizzazione e pianificazione dei turni e delle squadre, conoscenza delle attività di centralino e accoglienza e della raccolta degli interventi inviati, modalità di registrazione delle richieste e gestione delle criticità e valutazione delle richieste inevase, accoglienza e cura dell'utenza.
10	Autisti di mezzi di soccorso	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.
15	Soccorritori di livello base	Volontari	Conoscenza dei primi soccorsi, team group Skills, conoscenza in base all'organizzazione e pianificazione delle richieste.

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.

ATTIVITÀ 2) Realizzazione delle prestazioni nell'ambito del trasporto sanitario d'emergenza e ordinario.

Prima di tutto 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 della Sala Operativa oltre che alla ricezione delle richieste e addetto alla radio

ATTIVITÀ 3) Ripristino cura e manutenzione ordinaria di tutti i dispositivi e strumenti in dotazione oltre che ai mezzi di soccorso utilizzati durante il servizio.

Il ruolo dei volontari riguarderà la cura e manutenzione della strumentazione e dei mezzi utilizzati e la sanificazione a seguito dell'utilizzo dei mezzi e delle attrezzature

ATTIVITÀ 4) 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 5) 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 addetto radio e 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 sarà quello di redigere un rapporto di servizio al termine degli eventuali interventi espletati e la registrazione degli interventi pervenuti e soddisfatti oltre a segnalare eventuali criticità o insoddisfazioni pervenute da parte dell'utenza

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

18

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

18

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; Disponibilità ad eventuale reperibilità per situazioni d'emergenza. Disponibilità ad eventuali pernottamenti per ragioni di servizio
--

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

Sarà prevista un'attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale 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.

Nell'ambito del contesto locale descritto saranno avviate azioni di promozione a livello nazionale e locale:

- promozione del Servizio Civile Nazionale in occasione di ricorrenze pubbliche, anniversari del territorio e feste dell'associazione: **tot.10 ore.**
- Punto informazione all'inizio anno scolastico/universitario rivolto ai ragazzi dai 18 ai 28 anni per la promozione del progetto: **tot 6 ore**
- Pubblicizzazione sui siti dell'associazioni: **tot 6 ore**

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto :**22 ore**

Mentre in fase di svolgimento saranno organizzate azioni di promozione e sensibilizzazione relative al servizio civile ed in particolare alle attività progettuali svolte ed in fase di svolgimento:

- incontri pubblici di sensibilizzazione ai temi del Servizio Civile Nazionale con illustrazione delle esperienze dei giovani: **tot 10 ore**
- attivazione di un punto informazioni permanente e di incontri specifici per la diffusione delle informazioni inerenti il Servizio Civile presso le singole Misericordie (almeno una volta al mese): **tot 12 ore**

Totale ore dedicate durante la fase di avvio :**22 ore**

Totale ore complessive sensibilizzazione durante la fase di svolgimento : **22 ore**

Totale ore di promozione e sensibilizzazione: **44 ore**

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 I^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

si

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

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

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):*

si

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:*

La quota totale prevista è pari a € 12.500,00

Misericordia di Santa Maria all'Antella:

- n.16 divise (Divise (2 invernali – 2 estive per ogni volontario):
- n. 4 serie completa D.P.I.;
- n. 4 kit per la didattica per ogni singolo volontario;
- n. 4 dispense.

Tali risorse comporteranno un impegno economico pari a €2.500,00 .

Misericordia di Figline Valdarno:

- n. 16divise (Divise (2 invernali – 2 estive per ogni volontario):
- n. 4 serie completa D.P.I.;
- n. 4 kit per la didattica per ogni singolo volontario;
- n. 4 dispense.

Tali risorse comporteranno un impegno economico pari a €2.500,00

Misericordia di Pontassieve:

- n. 16 divise (Divise (2 invernali – 2 estive per ogni volontario):
- n. 4 serie completa D.P.I.;
- n. 4 kit per la didattica per ogni singolo volontario;
- n. 4 dispense.

Tali risorse comporteranno un impegno economico pari a €2.500,00

Misericordia di Rufina:

- n. 16 divise (Divise (2 invernali – 2 estive per ogni volontario):
- n. 4 serie completa D.P.I.;
- n. 4 kit per la didattica per ogni singolo volontario;
- n. 4 dispense.

Tali risorse comporteranno un impegno economico pari a €2.500,00

Misericordia di Varlungo:

- n. 16divise (Divise (2 invernali – 2 estive per ogni volontario):

- n. 4 serie completa D.P.I.;
- n. 4 kit per la didattica per ogni singolo volontario;
- n. 4 dispense.

Tali risorse comporteranno un impegno economico pari a €2.500,00

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

Nepi Otello & C. s.r.l. allestimenti veicoli speciali C.F. 04035630484 per fornitura Ambulanza e/o Auto in pronta sostituzione, in caso di guasti, fino a riparazione del mezzo dell'associazioni.

MOOVE Fornitura Veicoli Speciali C.F. 020053830515 cessione in comodato d'uso di un Pulmino provvisto di elevatore per trasporto disabili .

ASSOCIAZIONE ESCULAPIO C.F. 94108540488 per coordinamento e monitoraggio.

La Società **SDIPI SISTEMI** Codice Fiscale 04531330480 realizza un sistema informatico telematico di gestione delle risorse umane finalizzato ad accrescere l'efficacia ed efficienza delle azioni condotte dai Giovani di Servizio Civile Nazionale assegnati a Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

L'Istituto Universitario Sophia, con sede in Incisa Valdarno, Loc. Loppiano, Via San Vito 28, **C.F. 94191410482** partecipa al progetto assicurando il monitoraggio e l'attività di valutazione esterna dei percorsi di formazione e di accompagnamento che i giovani Volontari esperiranno durante il periodo di Servizio Civile Nazionale. In tal senso, l'Istituto metterà a disposizione i propri esperti per condurre un'indagine valutativa. Questo permetterà di implementare un approccio alla Qualità dei servizi in ottica di miglioramento continuo a livello organizzativo e gestionale.

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

Le risorse tecniche e strumentali necessarie per la realizzazione del progetto distinte saranno:

Per tutte le sedi:

1 sala operativa

1 aula di formazione

Misericordia dell'Antella

<i>Quantità</i>	<i>Risorse</i>
4	Mezzi per servizi sociali, anziani e dialisi
3	Pulmini attrezzati per trasporto disabili
4	Ambulanze per servizi ordinari e sociali
2	Ambulanze attrezzate per l'emergenza sanitaria
1	Postazioni Computer, telefoni, fax

1	Videoproiettori per attività formative specifiche riferite al progetto
4	Dispense Primo Soccorso
2	Manichini BLS adulto e pediatrico per addestramento
4	kit per la didattica per ogni singolo giovane
4	Dispense

Misericordia di Figline Valdarno

<i>Quantità</i>	<i>Risorse</i>
6	Mezzi per servizi sociali, anziani e dialisi
3	Pulmini attrezzati per trasporto disabili
2	Ambulanze per servizi ordinari e sociali
2	Ambulanze attrezzate per l'emergenza sanitaria
1	Postazioni Computer, telefoni, fax
1	Videoproiettori per attività formative specifiche riferite al progetto
4	Dispense Primo Soccorso
3	Manichini BLS adulto e pediatrico per addestramento
4	kit per la didattica per ogni singolo
4	dispense

Misericordia di Pontassieve

Quantità	Tipo di risorsa
4	Kit per la didattica e dispense
5	Mezzi per servizi sociali, anziani e dialisi
2	Pulmini attrezzati per trasporto disabili
3	Ambulanze per servizi ordinari e sociali
2	Ambulanze attrezzate per l'emergenza sanitaria
1	Postazioni Computer, telefoni, fax
1	Videoproiettori per attività formative specifiche riferite al progetto
1	Dispense Primo Soccorso
1	Manichini BLS adulto e pediatrico per addestramento
4	Dispense

Misericordia di Rufina

<i>Quantità</i>	<i>Risorse</i>
5	Mezzi per servizi sociali, anziani e dialisi
1	Pulmino attrezzato per trasporto disabili
1	Ambulanza per servizi ordinari e sociali
1	Ambulanza attrezzata per l'emergenza sanitaria

1	Postazioni Computer, telefoni, fax
1	Videoproiettori per attività formative specifiche riferite al progetto
4	Dispense Primo Soccorso
1	Manichini BLS adulto e pediatrico per addestramento
Misericordia di Varlungo	
<i>Quantità</i>	<i>Risorse</i>
3	Mezzi per servizi sociali, anziani e dialisi
2	Pulmini attrezzati per trasporto disabili
2	Ambulanze per servizi ordinari e sociali
2	Ambulanze attrezzate per l'emergenza sanitaria
1	Postazioni Computer, telefoni, fax
1	Videoproiettori per attività formative specifiche riferite al progetto
4	Dispense Primo Soccorso
1	Manichini BLS adulto e pediatrico per addestramento
4	kit per la didattica per ogni singolo
4	dispense

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

L'Università "Istituto Internazionale di Teologia Pastorale Sanitaria Camillianum" riconosce l'anno di Servizio Civile svolto dai Giovani sul presente Progetto valevole come credito formativo.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

L'Università "Istituto Internazionale di Teologia Pastorale Sanitaria Camillianum" riconosce l'anno di Servizio Civile svolto dai Giovani sul presente Progetto valevole come credito formativo.

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

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.

IRC COMUNITA'

considerato che la Confederazione Nazionale delle Misericordie D'Italia è Centro di Formazione IRC Comunità, autorizzata a formare soccorritori non medici in merito alle manovre di primo soccorso e rianimazione cardiopolmonare con l'uso del Defibrillatore semiautomatico (DAE), la Confederazione certificherà le competenze acquisite e rilascerà apposito attestato di competenza secondo le Linee Guida IRC-COM, per gli usi consentiti dalla normativa vigente, secondo le modalità previste dalla Circolare del M.d.S. del 16/05/2014.

La valutazione finale avverrà attraverso la valutazione pratica tramite skill test. Al superamento del corso verrà rilasciato l'attestato di certificazione delle competenze acquisite. Tale attestato è riconosciuto su tutto il territorio nazionale ed abilita all'utilizzo dei DAE.

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.

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 per il tramite della Centrale Operativa 118 competente sul territorio.*

Abilitazione alla defibrillazione precoce rilascio certificazione all'uso dei defibrillatori semiautomatici (PAD) da parte della centrale operativa 118

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

Presso le sedi locali di progetto, agli indirizzi dichiarati in fase di accreditamento, agli indirizzi riportati al punto 16 del presente formulario

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente con formatori dell'ente; nella erogazione della formazione generale è previsto l'impiego di esperti in copresenza con formatori accreditati secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle Linee Guida per la formazione generale dei volontari.

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:*

si

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Si rimanda, al riguardo, al sistema di formazione verificato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile in sede di accreditamento.

33) *Contenuti della formazione:*

Si rimanda, al riguardo, al sistema di formazione accreditato verificato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile in sede di adeguamento alle nuove linee guida

34) *Durata:*

42 ore da effettuarsi tutte entro 180 giorni (così come dichiarato in fase di adeguamento di accreditamento del sistema di formazione

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Presso le sedi locali di progetto partecipanti come riportati al punto 16 del presente formulario

36) *Modalità di attuazione:*

Formazione a distanza per un totale di 6 ore per la parte di formazione e in formazione sui rischi connessi all'impiego dei Volontari in Progetti di Servizio Civile.
Inoltre la formazione sarà effettuata da docenti e istruttori dell'Ente, in possesso delle qualifiche ed abilitazioni eventualmente richieste dalle caratteristiche del corso. I formatori e gli istruttori collaboreranno nella preparazione e nel monitoraggio dei percorsi di formazione, così da assicurare coerenza nei contenuti e nei metodi utilizzati.

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

1. NICOLA DE ROSA Avellino, 20.03.1963
2. TAMARA MAGURSI Firenze 02.03.1962
3. GABRIELE INGHIRAMI Pelago (FI) 13.07.1975
4. FABIO BELLATTI Firenze 24.02.1975
5. GENNARO CILENTO Corigliano Calabro (CZ)18.01.1960
6. SARA PENINI Bagno a Ripoli (FI) 31.01.1986
7. ANDREA MINIATI Figline Valdarno (FI) 12.09.1966
8. GUIDO MORO Eboli (SA) 15.05.1961
9. RICCARDO CASELLI Firenze 30.05.1951
10. DAVIDE ANDREINI Reggello (FI) 24/08/1963
11. VALENTINA ARNETOLI Firenze 23.04.1984
12. SIMONE VIGIANI Pelago (FI) 02.10.1969
13. MONICA CIACCHERI Firenze 07.04.1963
14. LUCA VANNUCCHI Firenze 04.05.1974
15. ZANI ANDREA Firenze 11.10. 1947
16. ROBERTO VENTURI Greve in Chianti (FI) 13.01.1950
17. MASSIMO RICCIARDI Avellino 23.07.1957
18. IORI ANDREA Bagno a Ripoli (FI) 16.08.1986

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

1. **DE ROSA Nicola**, Geometra, Tecnico Esperto in Sicurezza nei luoghi di lavoro e antincendio.
2. **MASSIMO RICCIARDI** Geometra, Tecnico Esperto in Sicurezza nei luoghi di lavoro
3. **IORI ANDREA** Infermiere 118, Direttore Sanitario BLS-D

Con riferimento al punto 40 e in base alla distinzione delle sedi di svolgimento
Misericordia dell'Antella

Nominativo del formatore	Titolo di Studio	Qualifiche e Competenze specifiche	Materia Formazione Specifica
3. MAGURSI Tamara	Diploma Infermiera Professionale (vecchio Ordinamento)	Infermiera professionale Coordinatore corsi formazione	Ruolo Volontariato- 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

			<p>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; Aspetti legislativi attività soccorritore Aspetti relazionali al paziente</p>
4. INGHIRAMI Gabriele	Laurea in fisica vecchio ordinamento	Formatore Regionale Istruttore BLS-D Istruttore PBLSD	<p>Supporto Vitale Base Adulto norme elementari primo soccorso– Supporto Vitale Pediatrico- Traumatologia- Defibrillazione precoce- Attrezzature in emergenza sanitaria-</p>
5. BELLATTI Fabio	Licenza Media	Istruttore Autista Confederale	<p>Conduzione mezzi- Codice della strada Prevenzione antinfortunistica – Igiene e prevenzione sull’ambulanze e mezzi sociali attrezzati – Organizzazione dei sistemi di soccorso Supporto all’elisoccorso</p>

Misericordia di Figline Valdarno

Nominativo del formatore	Titolo di Studio	Qualifiche e competenze specifiche	Materia Formazione Specifica
6. CILENTO Gennaro	Laurea Medicina - Chirurgia	Medico Coordinatore – Responsabile formazione	Traumatologia – Supporto Vitale di Base Pediatrico - Aspetti relazionali al paziente Supporto elisoccorso Organizzazione sistemi

			emergenza
7. PENINI Sara	Maturità Scientifica	Formatore Regionale Istruttore BLS D Istruttore PBLSD	Ruolo del volontariato Supporto vitale di base adulto Norme elementari primo soccorso – Attrezzature in emergenza – Aspetti legislativi dell'attività del soccorritore Defibrillazione precoce
8. MINIATI Andrea	Licenza Media	Formatore Regionale Istruttore BLS-D Istruttore PBLSD	Prevenzione antifortunistica Organizzazione sistemi emergenza 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;
9. MORO Guido	Licenza Media	Istruttore Autista confederale	Conduzione automezzi codice della strada - Igiene e prevenzione sull'ambulanze e mezzi sociali –

Misericordia di Pontassieve

Nominativo del formatore	Titolo di studio	Qualifiche e competenze specifiche	Materia Formazione Specifica
10. CASELLI Riccardo	Diploma Perito Informatico	Formatore Regionale Istruttore BLS-D Istruttore PBLSD	Ruolo Volontariato 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; Aspetti legislativi attività soccorritore. Prevenzione antinfortunistica Defibrillazione precoce
11. ANDREINI David	Diploma scuola superiore	Formatore Regionale Istruttore IRC BLS D Istruttore IRC PBLSD	Traumatologia – Supporto Vitale di Base Pediatrico - Aspetti relazionali al paziente. Supporto vitale di base -

		Istruttore Autista	<p>Norme elementari primo soccorso – Attrezzature in emergenza.</p> <p>Supporto all'elisoccorso – Conduzione automezzi codice della strada - Igiene e prevenzione sull'ambulanze e mezzi sociali – organizzazione sistemi d'emergenza</p>
--	--	--------------------	---

Misericordia di Rufina

12. ARNETO-LI Valentina	Laurea in medicina e chirurgia	medico Coordinatore corsi formazione	<p>Traumatologia – Supporto Vitale di Base Pediatrico - Supporto Vitale Base adulto e norme elementari di primo soccorso - Defibrillazione precoce-Attrezzature in emergenza sanitaria- Ruolo Volontariato – aspetti relazionali al paziente.</p> <p>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</p>
-------------------------	--------------------------------	---	---

			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; Aspetti legislativi attività soccorritore
13. VIGIANI Simone	Licenza Media	Istruttore Autista Soccorritore Livello Avanzato	Conduzione mezzi- Codice della strada Prevenzione antinfortunistica – Igiene e prevenzione sull’ambulanze e mezzi sociali attrezzati – Organizzazione dei sistemi di emergenza Supporto all’elisoccorso

Misericordia di Varlungo

Nominativo del formatore	Titolo di studio	Qualifiche e competenze specifiche	Materia Formazione Specifica
14. CIACCHE- RI Monica	Laurea in medicina e chirurgia	medico Coordinatore corsi formazione	Traumatologia – Supporto Vitale di Base Pediatrico - Defibrillazione precoce – Supporto vitale di base adulto- Norme elementari primo soccorso – Attrezzature in emergenza - Aspetti legislativi dell’attività del soccorritore.
15. VANNUC- CHI Luca	Perito Elettronico	Formatore Regionale Istruttore IRC BLS-D	Ruolo del volontariato 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;
16. ZANI Andrea	Perito Elettronico	Formatore Regionale Istruttore IRC BLS-D	Supporto all'elisoccorso – Organizzazione sistemi emergenza Aspetti relazionali al paziente
17. VENTUR I Roberto	Diploma Professionale di Stato Triennale	Istruttore Autista	Conduzione mezzi- Codice della strada Prevenzione antinfortunistica – Igiene e prevenzione sull'ambulanze e mezzi sociali attrezzati –

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

FAD per la parte riguardante la formazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile.
 Gli altri contenuti verranno proposti attraverso modalità di apprendimento attivo che comprenderanno lavori di gruppo, esercitazioni e attivazioni esperienziali.
 Gli aspetti teorici verranno svolti con lezioni frontali di aula supportate da ausili informatici ed audiovisivi.
 La parte pratica sarà invece affrontata attraverso esercitazioni e simulazioni sotto la supervisione del docente formatore.
 La metodologia utilizzata si baserà essenzialmente sull'alternanza dell'approccio frontale tipico e l'apprendimento non formale sulla base del quale i ragazzi saranno

chiamati a giocare un ruolo attivo nell'ambito della stessa formazione.
Obiettivo della formazione sarà anche quello di individuare la conoscenza iniziale dei ragazzi in modo da favorire un'interazione attiva della classe sia tra gli stessi discenti che con i docenti formatori presenti.
Dal punto di vista organizzativo tutti i moduli formativi prevedono un registro sul quale saranno annotate le presenze degli allievi volontari con firma del docente formatore ed argomento trattato. Al termine della formazione è previsto un test finale il cui risultato sarà discusso in aula con tutti i volontari.
I risultati finali di ogni singolo test verranno registrati e conservati all'interno del fascicolo personale di ogni volontario.

40) *Contenuti della formazione:*

CONTENUTI FORMAZIONE SPECIFICA:

Modulo formativo sicurezza (durata 6 ore)

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.

CORSO BLS-D

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.

1) Formazione specifica sanitaria (durata complessiva: 70 ore)

- Ruolo del volontariato (2 ore)
- Aspetti relazionali nell'approccio al paziente (3 ore)
- 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 + 6 Pratica)
- Supporto vitale di base pediatrico (2 teoria + 5 Pratica)
- Traumatologia e trattamento delle lesioni (4 Teoria + 8 pratica)
- Le attrezzature in emergenza sanitaria (2 teoria + 4 Pratica)
- Igiene e prevenzione sulle ambulanze e mezzi sociali attrezzati (3 ore)
- Conduzione automezzi- codice della strada (4 teoria + 8 Pratica)
- Prevenzione antinfortunistica (2 ore)
- L'intervento a supporto all'elisoccorso (1 ora)
- Defibrillazione precoce (2 teoria + 8 pratica)

2) Qualità del servizio erogato e monitoraggio della soddisfazione dell'utente (durata complessiva: 8 ore)

- 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;

41) Durata:

89 ore

Altri elementi della formazione

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

Si richiama al riguardo il sistema di monitoraggio verificato dall'Ufficio Nazionale in sede di accreditamento

Data 28 luglio 2014

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente

