

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

**CONFCOOPERATIVE - CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE.**

Confcooperative è la principale organizzazione, giuridicamente riconosciuta, di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali. Si ispira ai [principi cooperativi](#), fissati e periodicamente aggiornati dall' [ICA \(International Cooperative Alliance\)](#) e, in ragione della funzione sociale costituzionalmente riconosciuta (art. 45) alla cooperazione, ne promuove lo sviluppo, la crescita e la diffusione attraverso le azioni di volta in volta più adeguate. L'articolo 1 dello Statuto riconosce altresì che l'azione di Confcooperative si ricollega ai [principi ed alla tradizione della dottrina sociale della Chiesa](#). La risoluzione Onu che ha proclamato il 2012 "Anno Internazionale della Cooperazione" riconosce a questo modello imprenditoriale pari dignità rispetto ai modelli tradizionali, attribuendo ad esso un ruolo fondamentale nello sviluppo economico e sociale futuro.

Confcooperative ha una presenza capillare su tutto il territorio nazionale, con un'organizzazione che si articola orizzontalmente in **22** Unioni regionali, **81** Unioni provinciali e **7** Unioni interprovinciali. Confcooperative si struttura settorialmente in 9 Federazioni nazionali e nel Segretariato Mutue.

Confcooperative ha affidato, già dal 1989, la gestione del Servizio Civile - prima come Obiezione di Coscienza e dal 2001 su base volontaria - a Federsolidarietà.

Federsolidarietà è l'organizzazione di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali, mutue ed imprese sociali aderenti a Confcooperative. Federsolidarietà rappresenta le proprie associate sul piano istituzionale e le assiste sul piano sindacale, giuridico e legislativo, tecnico ed economico. Cura, inoltre, la promozione e il potenziamento degli enti aderenti anche attraverso un articolato e diffuso sistema consortile. La cooperazione sociale di Federsolidarietà, nata spontaneamente in molteplici aree per rispondere alle esigenze delle comunità, ha sviluppato un'identità democratica, partecipata e *multistakeholder* che persegue un progetto di impresa sociale per e con il territorio, principi incardinati nel Codice Etico. Nel corso degli anni quella spontaneità sociale, regolamentata dalla Legge 381 del 1991 di cui quest'anno ricorre il ventennale, ha saputo ben richiamare i valori costituzionali che enfatizzano la formula cooperativa e perché, al contempo, ha promosso e strutturato reti sussidiarie di assistenza, solidarietà e tenuta della coesione sociale in tutto il territorio nazionale. Partendo proprio da questi valori, Federsolidarietà organizza il servizio civile volontario per offrire ai giovani un'esperienza formativa finalizzata alla condivisione degli ideali di uguaglianza e cittadinanza attiva.

La presenza capillare - articolata in 20 federazioni regionali e 70 federazioni provinciali - fa di Federsolidarietà la più importante organizzazione di rappresentanza politico sindacale della cooperazione sociale in Italia; oggi, infatti, c'è una cooperativa di Federsolidarietà ogni 11.200 abitanti e la loro attività spazia nei settori sociali, sanitari ed educativi ed in innovativi percorsi di inserimento lavorativo in molte attività produttive di beni e servizi.

Numero associati: al 31/12/2013, 6.052 cooperative sociali, mutue ed imprese sociali, di cui 256 consorzi. Le cooperative sociali aderenti contavano nel 2012 oltre 228.000 soci, di

cui 22.500 volontari, circa 224.000 lavoratori e inserivano nel mondo del lavoro oltre 15.600 soggetti svantaggiati, il fatturato aggregato superava i 6 miliardi di euro. Inoltre Federsolidarietà organizza il servizio civile per circa 1.000 giovani all'anno, offrendo loro un'esperienza formativa finalizzata alla condivisione degli ideali di uguaglianza e cittadinanza attiva. Numeri di significato. Federsolidarietà, infatti, rappresenta circa il 55% dell'occupazione totale della cooperazione sociale in Italia e pressoché il 17% dell'occupazione dell'intero settore non profit. Non solo. Le cooperative sociali della Federazione hanno una capacità di inserimento lavorativo dei disabili ben 25 volte superiore rispetto al resto del sistema economico.

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01170

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1

## **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**IL SOCCORSO DELLA MISERICORDIA ...(Toscana)**

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

Codifica: A08

Settore: ASSISTENZA

Area d'intervento: PAZIENTI AFFETTI DA PATOLOGIE TEMPORANEAMENTE E/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:*

### **INTRODUZIONE**

Il progetto **IL SOCCORSO DELLA MISERICORDIA ...(Toscana)** nasce dalla volontà delle Sap, di rispondere ai bisogni di pronto intervento, trasporto ed assistenza dei pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale.

Il progetto **IL SOCCORSO DELLA MISERICORDIA ...(Toscana)** vuole dare continuità e ampliamento agli interventi promossi in questi anni e dov'è possibile attivarne di nuovi; questo per rispondere alle richieste della cittadinanza di servizi di trasporto socio-sanitario, di servizi socio assistenziali domiciliari e coniugare al servizio vero e proprio una valenza sociale, data dall'aggregazione che si crea all'interno della SAP, soprattutto per i giovani che vogliono dedicare del loro tempo per soddisfare i bisogni del prossimo.

Le Sap coinvolte nella realizzazione di questo progetto - insieme ad altri soggetti del terzo settore - si

sono affermate in questi anni, per la capacità di lettura dei bisogni della popolazione e la prontezza nell'approntare risposte adeguate, dimostrando competenza ed efficacia gestionale oltre che un alto - necessario - livello di flessibilità.

Il presente progetto si colloca in un percorso di implementazione e di valorizzazione delle attività delle varie Sap. Le varie attività di gruppo, gli interventi di domiciliarità e di accompagnamento, ed i servizi degli ambulatori svolti all'interno della comunità locale, diventano ambito strategico per rispondere ai bisogni di assistenza della popolazione.

Le azioni quotidiane sono pensate con la consapevolezza che queste rappresentano occasione di scambio e crescita sia per coloro i quali beneficiano degli interventi sia per i volontari del servizio civile. Si intende quindi promuovere e potenziare la cultura della solidarietà considerando la diversità della persona disabile e dell'anziano non come ostacolo ma come risorsa di socialità.

Il progetto intende anche prevenire e ridurre gli elementi di disagio in cui versano gli anziani, i disabili e, in particolare, le persone che vivono sole, offrendo loro occasioni di relazioni significative ed interventi di supporto alla non autosufficienza.

Tale servizio assicura all'utente, attraverso un'attenta valutazione del bisogno, interventi che gli consentano di conservare le abitudini quotidiane, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali necessarie per vivere in maniera autonoma.

## CONTESTO TERRITORIALE

### Descrizione Generale Del Territorio Di Riferimento

Il progetto **IL SOCCORSO DELLA MISERICORDIA ... (Toscana)** si realizza nell'ambito della *provincia di Firenze*, con esclusivo interessamento per tutte le Sap coinvolte, del Comune di **Firenze**.

La popolazione residente all'interno del territorio provinciale è di 978.390

Nel territorio indicato, vivono 470.865 maschi, e 507.525 femmine.

Per quanto riguarda invece il territorio comunale, la popolazione complessiva è di 366.039, con 170.184 maschi e 195.855 femmine.

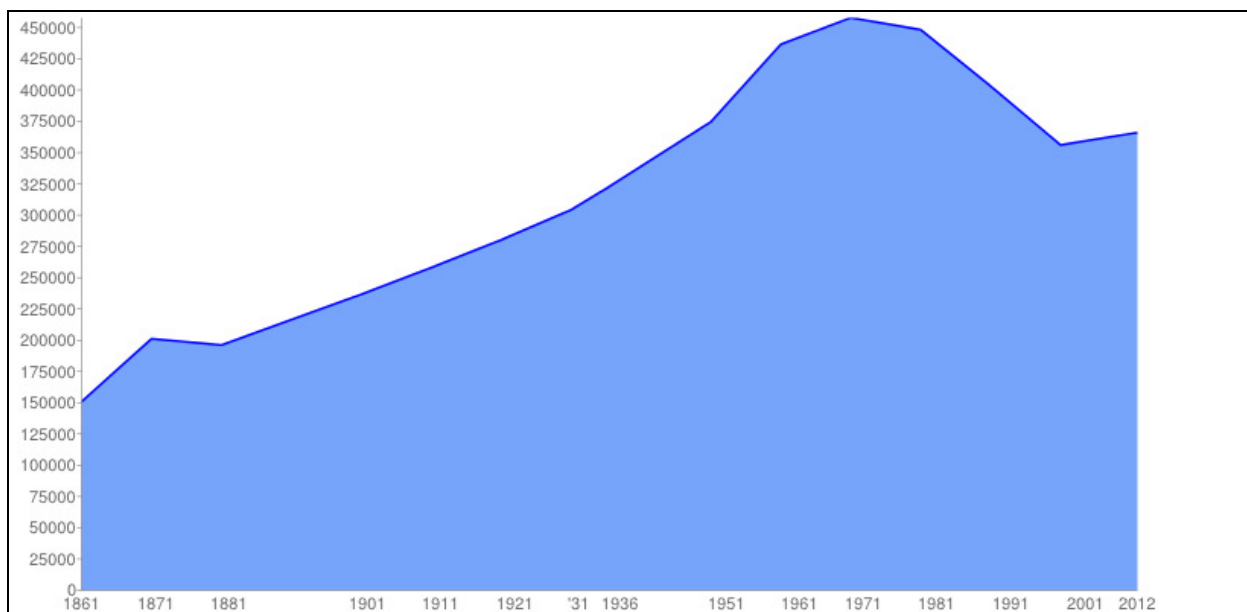
La suddivisione per gruppi di età è la seguente:

Provincia	Meno di 5 anni	Da 6 a 15 anni	Da 16 a 24	Da 25 a 64	+ 65	Totale
<i>Prov. di Firenze</i>	43.154	87.095	75.124	529.931	243.086	<b>978.390</b>
<i>Comune di Firenze</i>	14.756	29.838	26.383	195.206	96.692	<b>366.039</b>

### Il Comune di Firenze (abitanti 366.039)

Il territorio su cui operano le SAP è quello del Comune di Firenze. L'età media è di 46,8, il numero di famiglie residenti è di 192.542, ed il tasso di natalità è di 8,4 (Fonti istat 2012)

L'andamento demografico negli anni, illustrato nella figura seguente, mostra come la popolazione residente abbia conosciuto un picco negli anni 60-80, sfiorando quota 430.000 circa, per poi calare dagli anni '90 in poi, assestandosi sui livelli attuali.



### **Alcune considerazioni Demografiche**

Secondo il “Profilo di Salute dei Servizi Socio-Sanitari di Firenze”, edizione 2014, dati 2012, nel territorio comunale si registra un calo delle nascite ed una diminuzione della fecondità delle donne straniere.

Questo dato dipende sia dalla naturale diminuzione delle nascite da parte delle donne italiane, sia dal nuovo fenomeno della diminuzione delle nascite da parte delle donne straniere, che negli anni passati compensava il calo delle italiane.

Si registra poi un aumento dei giovani, soprattutto quelli stranieri di età fino a 14 anni. La percentuale è aumentata dal 10,6% del 2002 al 12,3% del 2012, questo a causa delle maggiori nascite da madri straniere, oltre che per i ricongiungimenti familiari. Il 19,8% dei ragazzi di età fino a 14 anni ha cittadinanza straniera.

Si registra inoltre, un elevata presenza di anziani soli over 80. Nel 2012 la percentuale di anziani sul totale dei residenti è pari al 25,5%, con un indice di vecchiaia pari al 219%, di molto superiore a quello regionale. A Firenze, ogni 100 abitanti ce ne sono 9 anziani con 80 anni o più.

Anche la famiglia è cambiata, con una diminuzione del n. dei matrimoni, sostituita da altre forme di convivenza, con la tendenza a posticipare le nozze, con la scarsa natalità ed il ritardo al passaggio alla vita adulta da parte dei figli. A partire dagli anni 90, è iniziato il fenomeno delle famiglie unipersonali, che tra gli stranieri è la tipologia più diffusa. Il n. delle famiglie è cresciuto nel tempo, al contrario del numero medio dei componenti del nucleo familiare: rispetto al 2008 il n. delle famiglie a Firenze è aumentato del + 45,2%, anche grazie al contributo delle famiglie straniere.

La tabella seguente sintetizza i numeri più importanti a livello demografico, di Firenze:

<i>descrizione</i>	<i>n.</i>
<b>Residenti</b>	366.039
<i>di cui maschi</i>	170.184
<i>di cui femmine</i>	195.855
<b>Cittadini stranieri</b>	57.891
<b>Età media</b>	46,8
<b>5 anziani sul totale</b>	25,5%
<b>Indice di vecchiaia</b>	219

<i>Indice di dipendenza</i>	41
<i>Anziani + 80</i>	32.981
<i>di cui donne</i>	21.7785
<i>Grandi Anziani +85</i>	17.085
<i>di cui donne</i>	12.032
<i>Anziani soli</i>	31.679
<i>di cui con +80</i>	15.158
<i>Numero famiglie</i>	192.542
<i>% famiglie straniere</i>	15,1%
<i>Composizione media famiglia</i>	1,99
<i>% famiglie unipersonali</i>	47%
<i>% famiglie monogenitoriali</i>	14,4%

#### **Le Caratteristiche demografiche dei quartieri di Firenze**

Il "Profilo di Salute dei Servizi Socio-Sanitari di Firenze", edizione 2014, dati 2012, sottolinea anche la situazione demografica nei 5 quartieri di Firenze: 1-centro Storico; 2-Campo di Marte; 3-Gavinana-Galluzzo; 4-Isolotto-Legnaia; 5-Rifredi.

Rifredi, con 108.639 residenti (28,7% del totale), è il quartiere più popoloso, seguito dal Quartiere 2 (24%), dal Quartiere 4 e dal Centro Storico (18,2% per finire con il quartiere 3, che conta l'11% della popolazione residente.

Fascia d'età	Q.1- Centro Storico	Q.2- Campo di Marte	Q.3- Gavinana	Q.4- Isolotto	Q.5- Rifredi	Totale
Minori di 18 anni	8454	12318	5693	9690	15006	51161
Adulti (18-64)	43879	51710	22126	38781	63006	219502
Anziani +65	14510	24638	11598	18184	27762	96692
<b>Totale</b>	<b>66843</b>	<b>88666</b>	<b>39417</b>	<b>66655</b>	<b>105774</b>	<b>366.039</b>
% per quartiere	18%	24%	11%	18%	29%	100%

Le percentuali di bambini e ragazzi < di 18 raggiungono i valori più bassi nel quartiere 1 Centro Storico, mentre registrano i valori più alti nel quartiere 4 isolotto.

La più alta popolazione adulta (18-64), è nel quartiere 1 (66% del totale), mentre il quartiere di Gavinana registra la percentuale più bassa (57%).

Gli anziani + 65 registrano la massima presenza nei quartieri Gavinana e Campo di Marte, rispettivamente con 28% e 22,2%.

Il quartiere 1 ha la quota di anziani anagraficamente soli più alta (39%), ed è seguito dal quartiere 2.

I grandi anziani (+80) incidono maggiormente tra i residenti di Gavinana e Campo di Marte (10,1% e 9,8%).

indicatore	Q.1- Centro Storico	Q.2- Campo di Marte	Q.3- Gavinana	Q.4- Isolotto	Q.5- Rifredi	Totale
% < di 14	11,1	11,8	12,4	12,5	12,1	<b>12</b>
% pop. 15-64	67,7	61	59,6	61	62,,5	<b>62,5</b>

% pop. < di 18	13	14,1	14,9	14,,8	14,3	<b>14,2</b>
% pop 18-64	65,9	58,7	57	58,,6	60,,3	<b>60,3</b>
% pop +65	21,1	27,2	28	26,5	25,4	<b>25,5</b>
Indice di Vecchiaia	188,9	229,9	225,,5	211,6	210,4	<b>213,3</b>
% pop. +80	7	9,8	10,,1	8,,3	8,,6	<b>8,7</b>
Indice di dipendenza	47,6	63,9	67,8	63,,9	59,,9	<b>59,,9</b>
% stranieri residenti	21,8	12,3	10,8	12,1	17,4	<b>15,3</b>
Anziani Soli per 100 anziani	39,6	34,1	30,,8	27,9	32,3	<b>32,8</b>
% famiglie unipersonali	58,3	46,5	41,7	40,1	45,,4	<b>47</b>

(Fonte elaborazione SdS Firenze su Anagrafe dei Residenti al 31/12/2012)

L'indice di vecchiaia risulta più alto in Campo di Marte, seguito da Gavinana, più basso nel centro storico.

La distribuzione degli stranieri varia di molto all'interno dei quartieri. La percentuale maggiore rispetto alla media comunale (15,3%), si registra nel centro Storico (21,8%) e a Rifredi (17,4%), mentre è più bassa a Gavinana, ad Isolotto ed a Campo di Marte (tra 10,8% e 12,3%).

L'alto numero di famiglie unipersonali nel quartiere 1, è dovuto all'alto n. di anziani soli ed anche alla presenza di stranieri.

### **Analisi Dettagliata Del Contesto Socio-Economico E Socio Culturale**

#### **Gli Anziani a Firenze**

Firenze ha una popolazione anziana di circa 96.692, ed una popolazione disabile di 6.2265.

<b>Popolazione anziana residente</b>	<b>Popolazione disabile residente</b>
<b>96.692</b>	<b>6.265</b>

Fonte Istat 2012

	PROVINCIA DI FIRENZE		FIRENZE	
<b>totale popolazione anziana</b>	<b>234.365</b>	<b>24%</b>	<b>94.664</b>	<b>26%</b>

Firenze, è quindi uno dei territori in cui è molto alta la popolazione anziana.

Al 31.12.2012 a Firenze c'erano 96.692 anziani residenti:

- gli anziani di 75 anni e più sono 50.648 (il 53% del totale degli anziani), di cui 32.463 donne (64 %) e 18.185 maschi (36%): più di un anziano su due ha dunque oltre 74 anni;
- gli anziani di 85 anni e più sono 15.494 (il 16% del totale degli anziani), di cui 10.957 donne (71 %) e 4.537 maschi (29 %).

Gli anziani soli a Firenze sono 30.612 (32,3%) il che significa che circa un anziano su tre a Firenze è solo. Gli anziani soli con più di 75 anni sono 20.511, quelli con più di 80 anni sono 14.496.

Dal 1999 al 2010 gli anziani ultra 74enni sono passati da 45.074 a 50.648 (+12,4 %) e gli anziani soli nella stessa fascia di età da 17.177 a 20.511(+19,4 %). Aumentano cioè proprio quegli anziani che essendo più sottoposti a malattie e processi di perdita di autonomia, più hanno bisogno, in termini sia di servizi sociali (anziani soli) che di prestazioni sanitarie.

L'indice di vecchiaia è di 226, cioè ogni 100 residenti con età inferiore o uguale a 14 anni, ci sono 226 residenti con 65 anni e più; ogni 100 individui con età compresa fra i 15 e 39 anni, ci sono 130 individui di età compresa tra i 40 e 64 anni, mostrando un invecchiamento nella popolazione attiva da un punto di vista lavorativo.

#### **I Disabili a Firenze**

Al 31.12.2012 nella Provincia di Firenze ci sono quasi 14.000 disabili, il numero più consistente della Regione Toscana.

Nella sola città di Firenze il numero di disabili sono 6.265 di cui 3.199 soggetti adulti.

Le persone con disabilità, con età compresa tra i 18 ed i 64 anni, in carico ai servizi socio-assistenziali comprende 1.040 soggetti. Se a questi si aggiungono i 407 soggetti che hanno ricevuto prestazioni di riabilitazione ex art. 26, in regime estensivo, si arriva a circa 1.450 disabili assistiti.

La maggioranza assoluta degli utenti ha usufruito di contributi (tra questi in particolare i contributi vita indipendente ed i gettoni per l'inserimento lavorativo).

Il servizio di assistenza domiciliare diretta è quello che registra il maggior numero di utenti.

Gli utenti disabili che hanno usufruito dei servizi o dei contributi di livello intermedio sono circa 700.

Diverse sono inoltre le persone con disabilità a carico di famiglie anziane non abbienti che fanno richiesta di sostegno ed accompagnamento come dimostra l'analisi della ripartizione dei contributi erogati.

Prestazione SISA	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Contributi fondi per la vita indipendente	203	192	203	193	205	257	305
inserimento lavorativo	192	196	196	211	229	302	329
Sussidio per incentivazione	122	120	88	105	86	123	106
<b>Sussidio per trasporto</b>	<b>74</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>73</b>	<b>75</b>
<b>Contributo per assistenza domiciliare indiretta</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	-	-	<b>13</b>	<b>15</b>

(Fonte: Osservatorio della SdS di Firenze Relazione sullo stato di salute di Firenze)

### **Il Sistema di Assistenza Sociale**

I **12 centri sociali operanti** sul territorio fiorentino, raggruppati in 5 Servizi Integrati d'Assistenza Sociale Territoriale (SIAST), tanti quanti i quartieri in cui è suddivisa la città, svolgono attività di Segretariato Sociale

Nel 2012 gli accessi sono stati **4.936** con una diminuzione rispetto all'anno precedente circa del 7%. I soggetti presi in carico per il 2012 dagli assistenti sociali sono stati **11.338** (2.111 minori, 3.899 adulti, 5.328 anziani), con una diminuzione rispetto all'anno precedente del 10,5%. Il 76,6% degli utenti ha usufruito di almeno una prestazione esterna: si tratta in maggioranza relativa di anziani (44%). Il 36% degli utenti di prestazioni esterne ha percepito contributi economici, il 37% è stato inserito in strutture residenziali e il 18% ha ricevuto servizi domiciliari.

Sono 379.981 persone assistite dal Medico di Medicina Generale o dal pediatra di cui circa 17.000 persone non residenti (4,6%).

Circa 5,7 milioni di prestazioni specialistiche di cui 95% erogate da strutture pubbliche. Gli accessi al Pronto soccorso, senza ricovero successivo, sono 132.564. 60.662 sono i ricoveri ordinari o in day hospital di fiorentini in Toscana.

Nel comune di Firenze poco più di 5.968 soggetti hanno usufruito di 224.304 prestazioni riabilitative. Più della metà dei soggetti sottoposti a prestazioni riabilitative ha un'età superiore ai 64 anni.

Il 58,2% degli utenti è rappresentato da donne. La maggioranza assoluta degli utenti usufruito di prestazioni di riabilitazione ambulatoriale (56,3%).

Per quel che riguarda la possibilità di usufruire di servizi che permettono al paziente/utente di rimanere nella propria abitazione, il 55% ha usufruito dei servizi per la domiciliarità.

Gli utenti in carico dell'Assistenza Infermieristica Domiciliare sono stati 4.101, I pazienti dell'assistenza domiciliare integrata sono stati 3.019.

Si evince da questi ultimi dati che "la politica" di questo territorio è quello di andare incontro ai cittadini sostenendoli in un percorso di autonomia e di cura in abitazione pensando alle strutture residenziali come ultima possibilità (4.027 utenti prestazioni esterne, 1.445 utenti di almeno un contributo economico, 1.770 utenti di almeno uno dei servizi alla domiciliarità di cui: 1.552 utenti servizi diretti alla domiciliarità, 334 utenti centri diurni).

### **Il Sistema dell'Emergenza Sanitaria a Firenze**

Il sistema dell'emergenza sanitaria nel territorio dell'Azienda Sanitaria di Firenze è formato da diverse componenti:

- La Centrale Operativa Firenze Soccorso – **118**;
- Il **servizio di soccorso territoriale** gestito con la collaborazione delle Associazioni di Volontariato (l'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze – ANPAS, la Confederazione Nazionale delle Misericordie, la Croce Rossa Italiana, Compagnia delle Misericordie);
- I Dipartimenti di Emergenza ed Accettazione (**DEA**) presenti negli ospedali
- Con la chiamata al 118 si attiva il sistema di emergenza sanitaria. Il 118 è il numero unico nazionale di chiamata per l'emergenza sanitaria: è gratuito ed attivo 24 ore su 24.
- Le richieste di soccorso, dopo la loro localizzazione e l'attribuzione del codice di criticità dell'evento (bianco, verde, giallo o rosso) sono assegnate come interventi alle Unità Mobili di Soccorso.
- La Centrale Operativa "Firenze Soccorso" costituisce il fulcro di tutto il sistema dell'emergenza. Risponde alle richieste di intervento su tutto l'ambito territoriale di riferimento (circa 850.000, che per i flussi turistici possono superare il milione) coordina i mezzi di soccorso:
  - 4 ambulanze con medico a bordo su Firenze;
  - 6 ambulanze infermieristiche;
  - 2 auto mediche operativa;
  - 1 elicottero (elibase di Firenze del servizio di elisoccorso della Regione Toscana);
  - ambulanze offerte in disponibilità dalle Associazioni di Volontariato operanti sul territorio di riferimento.

Nel 2012 si è svolta la seguente attività:

ASS.INFERMIERISTICA DOMIC.	ASSISTENZA DOMICILIARE	PRESTAZIONI ESTERNE
160.534	42.028	4.027

Nel 2013 si è svolta la seguente attività:

RICHIESTE DI SOCCORSO	MEZZI ATTIVATI	PAZIENTI SOCCORSI	PAZIENTI OSPEDALIZZATI	UTILIZZO DELL'ELISOCCORSO
155.408	118.809	105.181	88.160	565

[dati Bilancio Sociale - Azienda Sanitaria di Firenze]

"L'Azienda ASL 10 di Firenze garantisce in collaborazione con l'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (ANPAS) - Comitato Regionale Toscano, la Compagnia delle Misericordie, la Confederazione Nazionale delle Misericordie e la Croce Rossa Italiana i servizi di trasporto sanitario, ed in particolare:

- l'emergenza-urgenza (118);
  - i trasporti degli organi e delle *equipes*;
  - il trasporto delle salme in obitorio quando delegato all'Azienda;
  - i trasporti di dispositivi ed ausili medici, sangue, plasma e campioni da analizzare.
- Dall'aprile 2004 l'Associazione Esculapio (ANPA S-Comitato Regionale Toscano e Confederazione Nazionale delle Misericordie) gestisce i servizi di trasporto ordinario sul territorio aziendale:
- trasferimenti di persone dalla propria abitazione per ricoveri in struttura pubblica o privata convenzionata o per effettuare esami diagnostici o visite specialistiche in codice bianco, cioè "non urgenti";
  - dimissioni dall'ospedale o struttura privata convenzionata;
  - trasferimenti ospedalieri.

La centrale Esculapio svolge attività di coordinamento del trasporto ordinario e migliora l'uso delle risorse.

Nel 2007, la centrale Esculapio ha gestito 179.567 servizi di trasporto ordinario, rispetto ai 176.901 del 2006." [dati Bilancio Sociale 2007 - Azienda Sanitaria di Firenze]

Nel nostro Paese l'attività sanitaria è svolta dallo Stato con regole di carattere generale con delega alle



Regioni per la loro attuazione. La Misericordia di Firenze rientra all'interno del sistema, tramite convenzioni che vengono stipulate nel rispetto della Legge 266/91 (LEGGE QUADRO SUL VOLONTARIATO).

La Misericordia di Firenze è maggiormente coinvolta nella convenzione sul trasporto sanitario denominata "Accordo Quadro" tra la Regione Toscana e le associazioni di volontariato, ed è inserita nel sistema di emergenza con la Centrale Operativa 118 (come previsto dal DPR 27 marzo 1992).

Altresì importante è il sistema di assistenza domiciliare ed ospedaliera sul territorio fiorentino oltre 4.000 casi che vengono assistiti, oltre 3.000 i pazienti dell'assistenza domiciliare integrata che vengono seguiti, accompagnati e che usufruiscono di compagnia. La Misericordia di Firenze, da anni, è coinvolta nei servizi alla persona: la compagnia, l'assistenza, lo "spendersi" per l'altro sono la "mission" a cui tutti i giorni sono chiamati.

Lo studio effettuato, ed illustrato in precedenza, mette in evidenza che l'attività della Misericordia di Firenze è molto radicata nel territorio e risponde in maniera significativa alle richieste della cittadinanza di servizi di trasporto socio-sanitario e di accompagnamento e assistenza sul territorio (servizio di domiciliarità). È inoltre importante la rilevanza sociale della Misericordia, essendo la stessa un luogo di aggregazione, soprattutto per i giovani che vogliono dedicare parte del loro tempo nell'aiuto del prossimo in difficoltà. Obiettivi principali della Misericordia di Firenze per i prossimi anni sono:

- ❖ poter soddisfare un numero sempre maggiore di richieste di servizi socio sanitari
- ❖ aumentare il livello qualitativo dei servizi offerti
- ❖ attrarre un numero sempre maggiore di giovani verso il mondo del volontariato e del lavoro in ambito sociale.

### AREA D'INTERVENTO

Le attività che il progetto intende realizzare per il raggiungimento degli obiettivi prevedono l'esecuzione di due grandi macroazioni che possono essere riassunte sotto la definizione di: trasporto sanitario/trasporto sociale e di interventi sulla domiciliarità.

L'ambito di intervento di questo progetto quindi, può essere definito come di seguito:

- ✓ **Servizi di Trasporto Socio-Sanitario e d'emergenza,**
- ✓ **Ambulatori e Servizi Sanitari**

### Trasporto Socio-Sanitario e d'urgenza

In Italia il Servizio Sanitario è prerogativa dello Stato il quale detta le regole generali e delega alle regioni per l'attuazione dei Piani nazionali. Le Misericordie entrano perciò all'interno del sistema tramite convenzioni che vengono stipulate a vario livello, nel rispetto della Legge 266/91 (legge quadro sul volontariato).

La Convenzione che coinvolge il maggior numero di Misericordie è l'**Accordo Quadro tra la Regione Toscana, la Confederazione delle Misericordie, l'Associazione Pubbliche Assistenze e la Croce Rossa Italiana.**

Nelle altre zone d'Italia, vi sono convenzioni sottoscritte tra una o più Misericordie direttamente con le ASL di appartenenza, specialmente in quelle regioni dove non esiste una legge particolareggiata in materia di trasporto sanitario.

A questo proposito, la Confederazione ha intrapreso una ricognizione presso i Coordinatori zionali per una più precisa conoscenza delle varie normative inerenti il trasporto socio sanitario in vigore al di fuori della regione Toscana.

Laddove le Misericordie sono inserite nel sistema di emergenza queste interagiscono con le Centrali

Operative 118 (vedi DPR 27 marzo 1992) e, in alcuni casi, operatori delle Misericordie si trovano proprio all'interno delle centrali stesse.

Il sistema toscano in particolare è stato oggetto di una sentenza della Corte di Giustizia (C-119/06) in seguito alle censure formulate dalla Commissione europea all'accordo quadro sottoscritto nel 1999 da Regione Toscana e Aziende sanitarie con la Confederazione delle Misericordie, l'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze e la CRI per lo svolgimento di attività di trasporto sanitario. Tale pronuncia ha dato origine ad alcuni interventi nel settore specifico del servizio di trasporto sanitario, e da ultimo in particolare alla l. reg. n. 70/2010 in materia di trasporto sanitario di emergenza-urgenza. con tale intervento normativo la Regione Toscana ha inteso superare i rilievi sollevati a livello europeo, riconoscendo il ruolo delle associazioni di volontariato e della Croce Rossa Italiana quali parti integranti del sistema regionale di emergenza urgenza territoriale in considerazione della loro capillare diffusione territoriale, del fondamentale valore che le stesse rivestono sul piano della promozione e della crescita della coesione sociale, nonché del loro radicamento nel tessuto socio-sanitario toscano;

### AMBULATORI e SERVIZI SANITARI

In Toscana, le strutture sanitarie, si dividono in 3 tipologie:

- ambulatoriale
- ricovero ospedaliero
- residenziali e semiresidenziali.

Per ognuna di queste tipologie sono definiti dei *requisiti minimi di esercizio* che devono essere soddisfatti per ottenere il rilascio dell'autorizzazione comunale.

Gli ambulatori erogano prestazioni sanitarie previo possesso di specifico accreditamento.

*Secondo gli ultimi accordi siglati nel dicembre 2013* dal presidente Enrico Rossi e dai responsabili della Conferenza regionale delle Misericordia Alberto Corsinovi, dell'Associazione nazionale Pubbliche Assistenze sezione Toscana, Attilio Farnesi, e dal Comitato regionale della Croce Rossa Italiana, Francesco Caponi, si prevede la possibilità di integrare l'offerta pubblica attuale, disponibile presso i Cup della Regione, con ulteriori agende prenotabili di prestazioni specialistiche e diagnostico/strumentali a tariffa concordata. Queste attività potranno essere erogate in strutture del volontariato o di altri soggetti interessati. In un primo tempo l'accordo riguarderà le prestazioni di diagnostica per immagini e diagnostica strumentale, per estendersi poi a tutte le prestazioni erogate in regime ambulatoriale.

### DOMANDA DI SERVIZI ANALOGHI

#### Trasporto Socio-Sanitario e d'urgenza

Nel territorio fiorentino operano in servizi analoghi a quelli della Misericordia di Firenze:

- ✓ la Misericordia di Firenze
- ✓ altre Misericordie (Misericordia di Rifredi, del Galluzzo, di Campi Bisenzio, di Ponte di Mezzo),
- ✓ le Pubbliche Assistenze (Humanitas e Fratellanza Militare),

Indicativamente gli interventi di trasporto (sociale e sanitario) effettuati nel 2013 dalle realtà che operano sul territorio cittadino (e di cui abbiamo a disposizione i dati) sono stati:

	Trasporti e interventi effettuati
Altre Misericordie presenti sul territorio (Misericordia di Rifredi, del Galluzzo, di Campi Bisenzio, di Ponte di Mezzo)	24.685

Pubbliche Assistenze (Humanitas e Fratellanza Militare)	38.260
MISERICORDIA DI FIRENZE	31.242
<b>Totale</b>	<b>94.187</b>

mentre gli interventi di assistenza domiciliare, da parte delle Misericordie, sono stati 7.858 circa un terzo rispetto a quelli sostenuti dagli Enti pubblici e privati.

Come si evidenzia dai dati, **la Misericordia di Firenze effettua da sola il 33% dei trasporti, e altre attività analoghe, che vengono effettuati complessivamente nell'area fiorentina.**

Per quanto riguarda più in specifico l'attività della Misericordia di Firenze, i dati riportati in seguito derivano da una ricerca fatta sulla popolazione che potrebbe essere interessata al tipo di servizio offerto, individuando principalmente alcune categorie di persone e tenendo conto che per quanto concerne il servizio di emergenza si rende di difficile individuazione la domanda, poiché questo tipo di attività costituisce una variabile costante nel tempo. L'analisi è pertanto stata effettuata tenendo conto dei servizi svolti presso la nostra associazione negli anni passati.

I risultati sono esposti nelle seguenti tabelle.

#### 1. SERVIZI DI TRASPORTO SOCIO-SANITARI IN CONVEZIONE SVOLTI NEL 2013

trasporti sanitari ordinari	trasporto dializzati	trasporti sanitari d'emergenza
3.154	6.074	10.574

#### 2. SERVIZI DI TRASPORTO SOCIO-SANITARI NON IN CONVEZIONE SVOLTI NEL 2013

trasporti sociali	trasporti sanitari	assistenza ad eventi o manifestazioni sportive
9.055	1.837	548

#### RICHIESTE INEVASE NEL 2013

Servizi di trasporti sociali	Servizi di trasporti sanitari	Totale richieste inevase
4.196	1.095	5.291

#### I Servizi della Misericordia di Firenze

I servizi effettuati dalla Misericordia di Firenze e inseriti nel presente progetto sono:

- ❖ trasporto sociale
- ❖ trasporto sanitario ordinario
- ❖ trasporto sanitario di emergenza
- ❖ assistenza ad eventi o manifestazioni sportive
- ❖ compagnia, assistenza, accompagnamento nei servizi di domiciliarità ed ospedaliera

<b>TRASPORTO SOCIALE</b>	consiste principalmente nell'accompagnamento di persone anziane o disabili per il disbrigo delle attività quotidiane: attività che a volte possono sembrare banali, ma che queste persone, per la loro situazione di difficoltà, sono impossibili da eseguire autonomamente. L'accompagnamento svolto è pertanto molto importante e permette loro il mantenimento/ raggiungimento dell'equilibrio psico-fisico.
<b>TRASPORTO SANITARIO ORDINARIO</b>	è rivolto a tutta la popolazione del territorio fiorentino e riguarda il trasporto in occasione di ricoveri, dimissioni, trasferimenti, visite e trattamenti terapeutici su richiesta direttamente dei cittadini
<b>TRASPORTO SANITARIO DI EMERGENZA</b>	è all'interno dell'organizzazione complessiva del 118 gestita dalla Centrale Operativa "Firenze Soccorso"

<b>ASSISTENZA MEDICA</b>	riguarda il servizio di primo soccorso presso postazioni con ambulanza durante eventi o manifestazioni sportive
<b>ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO</b>	Riguarda il servizio di domiciliarità preso le abitazioni degli utenti o l'accompagnamento e assistenza in strutture mediche

Numero di servizi effettuati nel 2013:

TRASPORTO SOCIALE	KM. PERCORSI	EMERGENZA MEDICA	TOTALE INFERMI	ASSISTENZA MEDICA	ASSISTENZA DOMICILIARE
27.078	760.306	12.031	39.109	1.801	7.858

(Fonte: Relazione fine anno Misericordie Firenze)

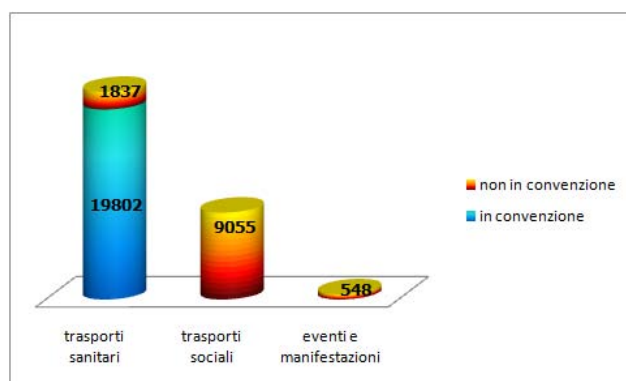
Con la tabella sotto esposta andiamo a descrivere complessivamente i servizi offerti dalla Misericordia di Firenze:

ASSISTENZA	CENTRO ASCOLTO	INTERVENTI PROTEZIONE CIVILE	TRASPORTI FUNEBRI	BANCO ALIMENTARE	PRESTAZIONI CORO
87.234	83	278	17	6007	19

I servizi della Misericordia di Firenze vengono erogati sia in convenzione con Enti Pubblici e Privati, sia su richiesta diretta dei cittadini. Le principali convenzioni in atto sono:

	Clienti	Tipologia di servizio erogato
<b>STRUTTURE PRIVATE</b>	Casa di Cura Villanova RSA San Silvestro	Trasporti sanitari
<b>ENTI PUBBLICI</b>	Az. Pubblica di Servizi alla Persona Montedomini (IPAB)	Trasporti sanitari
	Comune di Firenze	Prog. Enea - Trasporti sanitari
	Azienda Sanitaria di Firenze AOU locali (Careggi Mayer)	Assistenza Domiciliare
	Azienda Sanitaria di Firenze AOU locali (Careggi Mayer)	Servizio Neonatale - Trasporti sanitari
	118	Trasporto d'urgenza

La comparazione tra gli interventi attuati in convenzione e quelli richiesti direttamente dai cittadini fornisce i seguenti dati:



### AMBULATTORI e SERVIZI SANITARI

## **I Servizi della Pubblica Assistenza di Firenze**

Nel Campo Sanitario:

l'impegno di soccorso, di aiuto e assistenza, la difesa attiva della salute, dell'integrità e della sicurezza fisica sia nella vita sociale che nella sfera familiare, la sensibilizzazione e l'educazione collettiva.

Nel Campo della Protezione Civile e dell'Ambiente...

l'impegno di soccorso, di aiuto e assistenza in caso di catastrofi nel proprio territorio e in tutto il paese, la difesa dell'ambiente e delle sue risorse, come elemento indispensabile della salvaguardia della comunità umana;

Nel Campo dell'Intervento Sociale:

la protezione e l'aiuto ai cittadini e alle famiglie, l'assistenza e l'accoglienza socio assistenziale anche nella forma della solidarietà internazionale; l'impegno per la costruzione di una società più giusta attraverso la tutela e la promozione dei diritti della persona e di cittadinanza e la lotta alla discriminazione e all'emarginazione;

Nel Campo della Mutualità Democratica:

lo sviluppo e la valorizzazione della partecipazione umana, sociale e civile dei cittadini espressa nell'autogestione;

Nel Rapporto con le Altre Associazioni:

la collaborazione non solo ideale ma anche operativa con tutte le realtà che, in campo locale, nazionale ed internazionale operano nell'associazionismo solidaristico e nella cooperazione sociale;

Nel Trascorrere del tempo :

Tutto quanto faccia riferimento alla capacità umana di impegnarsi attivamente a favore degli altri.

La Rete PAS

La Rete PAS "Pubbliche Assistenze Sanità – Centri Medici del No Profit" è il 1° sistema di Assistenza Ambulatoriale Diagnostica nato in Toscana, ad opera della P.A. Humanitas di Scandicci, P.A. Humanitas di Firenze (Quartiere 4 "Isolotto") e della P.A. Croce Azzurra di Pontassieve.

La Rete PAS, basata su un forte impegno sociale e no-profit, punta ad offrire alla cittadinanza servizi ambulatoriali di qualità, in un'ottica di assistenza presente e puntuale, ma soprattutto accessibile per tutti.

Come funziona?

La rete PAS, grazie alla forte e capillare presenza territoriale delle tre Pubbliche Assistenze, e agli oltre 40.000 soci, può garantire un impegno costante e di qualità, caratterizzato da una notevole facilità d'accesso: il cittadino, attraverso una semplice chiamata al Numero Unico PAS 055/71.11.11, potrà prenotare il servizio ambulatoriale più adatto e al più presto disponibile nelle sedi della Rete, con un conseguente risparmio economico e di tempo, vista la riduzione per le liste d'attesa e l'estrema semplicità con cui è possibile raggiungere gli ambulatori.

Una migliore offerta sanitaria

Servizi distribuiti in quattro sedi ambulatoriali

Oltre 150 professionisti sanitari al tuo servizio

Prestazioni di diagnostica per immagini (compreso Risonanza e TAC)

Consulenze specialistiche e riabilitazione ai migliori livelli di qualità

Progetti di prevenzione ed educazione sanitaria

In collaborazione con la Regione, l'Azienda Sanitaria e la Società della Salute

Insieme al mondo delle associazioni e del volontariato

Con i giovani per promuovere i corretti stili di vita

Da sempre le Pubbliche Assistenze, grazie all'impegno costante dei loro volontari e all'impiego di professionalità di alto livello, hanno come obiettivo primario la cura e l'assistenza alla Persona e alla comunità.

La Rete PAS, grazie alle sue 4 sedi operative, vuole essere un punto di riferimento per i cittadini, che potranno sempre contare su servizi efficienti e su un personale qualificato, sempre disponibile

### **I Servizi della Misericordia di Firenze**

La Misericordia di Firenze è un'organizzazione di volontariato ed è la "madre" del grande movimento delle Misericordie d'Italia, essendo stata fondata nel 1244 da San Pietro Martire. Scopo della Misericordia è l'esercizio delle opere di misericordia e la lode di Dio attraverso la preghiera e la carità e persegue, anche al di fuori dell'ambito sanitario, fini di carità e miglioramento del benessere della comunità in cui opera.

Gli Ambulatori della Misericordia di Firenze s.r.l. sono ubicati in Firenze,:

- ❖ Via del Sansovino n. 176, in un edificio articolato su cinque piani, accessibile anche ai portatori di handicap. In tale struttura sono collocate tutte le attività sanitarie.
- ❖ Viale dei Mille n. 32 al primo piano di un edificio di due piani accessibile anche ai portatori di handicap.
- ❖ Vicolo Adimari n. 1 al primo piano accessibile anche ai portatori di handicap.
- ❖ Piazzetta Valdambra n. 8 al piano terreno accessibile anche ai portatori di handicap

La direzione dell'ente e i servizi amministrativi sono allocati nella sede storica della Arciconfraternita, in Piazza del Duomo.

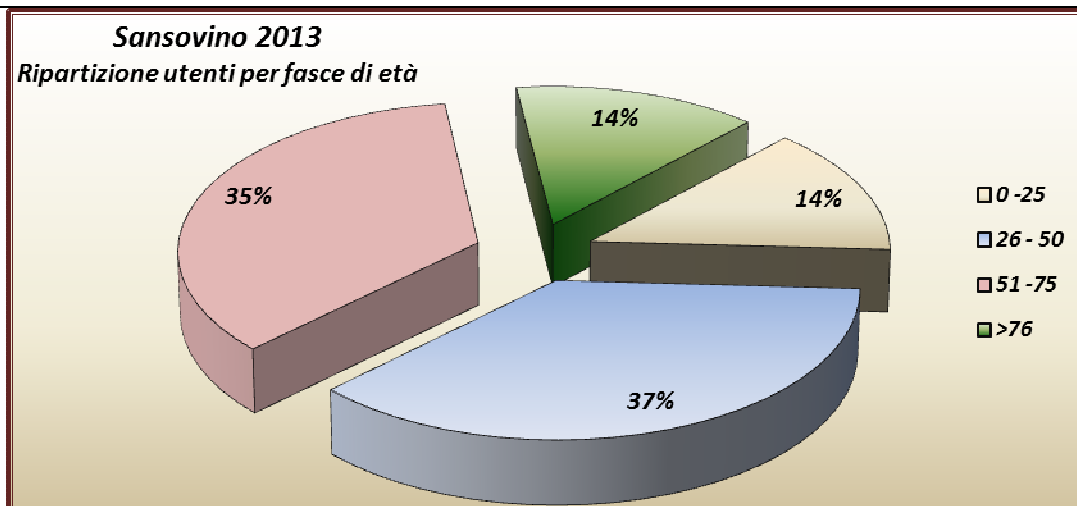
Il Poliambulatorio è autorizzato dalla Regione e garantisce le proprie prestazioni a tutti i cittadini italiani e stranieri.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- ❖ Eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- ❖ Imparzialità: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- ❖ Rispetto della dignità: i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità.
- ❖ Continuità: i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
- ❖ Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore del servizio nell'ambito e nei limiti della propria organizzazione.
- ❖ Partecipazione: La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990 n.241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- ❖ Assistenza: all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie. E' comunque presente una segnaletica leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni che facilita l'individuazione dei percorsi per raggiungere la sede di effettuazione delle prestazioni.
- ❖ Efficienza ed efficacia: il servizio è impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

Alcuni Dati:



Nel grafico sovrastante, riferito all'intero anno 2013, viene mostrata la ripartizione degli utenti dei nostri Ambulatori in base alla fascia d'età: il 14 % circa va dagli 0 ai 25 anni, il 37 % circa dai 26 ai 50 anni, il 35 % circa dai 51 ai 75 anni; circa il 14 %, infine, è composto da persone sopra i 76 anni.

Il Presidio di Via del Sansovino, considerando sempre il 2013, si è interfacciato con circa il 34 % dell'utenza totale degli Ambulatori (circa 16.500 su 47.500 persone) e conta un numero di visite/prestazioni/ecografie pari a 30.500 circa su un totale approssimativo di 97.500 (un buon 31 % insomma).

#### SERVIZI PRESTATI PRESSO GLI AMBULATORI MEDICO-CHIRURGICI anno 2013

Fonte: Misericordie relazione annuale servizi

SPECIALITA'	1° quadrim.	2° quadrim.	3° quadrim.	Totali
Agopuntura	331	174	314	819
Allergologia	179	112	209	500
Angiologia	246	125	138	509
Cardiologia	635	389	598	1.622
Chirurgia	153	137	169	459
Chirurgia mano	81	56	80	217
Chirurgia vasc.	8	2	2	12
Dermatologia	4.762	4.802	5.103	14.667
Dietologia	383	263	355	1.001
Ecografia	1.426	1.080	1.511	4.017
Endocrinologia	386	285	344	1.015
Fisiatria	7	29	31	67
Gastroenterologia	360	279	356	995
Geriatrics	43	29	57	129
Ginecologia	2.085	1.878	2.380	6.343
Guardia medica	195	226	183	604
Logopedia	0	5	1	6
Medicina estetica	0	0	14	14
Medicina legale	21	16	22	59
Neurologia	177	158	212	547
Neurochirurgia	58	49	112	219
Oculistica	5.353	4.257	5.517	15.127
Odontoiatria	1.110	890	972	2.972
Ortopedia	1.560	1.418	1.611	4.589
Otorino	3.508	3.566	3.301	10.375
Pediatria	18	22	27	67
Pneumologia	115	57	116	288
Podologia	89	152	204	445

Psichiatria	97	96	147	340
Psicologia clinica	364	231	337	932
Reumatologia	111	116	126	353
Terapia cefalee	137	91	122	350
Urologia	288	236	271	795
Vaccini	16	6	63	85
<b>TOTALI</b>	<b>24.302</b>	<b>21.232</b>	<b>25.005</b>	<b>70.539</b>

### **DESTINATARI E BENEFICIARI DEL PROGETTO**

**La data di nascita delle Confraternite di Misericordia di Firenze**, si legge in un codice scritto nel 1361 e tuttora conservato, **risulta essere il 1244**, ossia, in cifre romane come si usava allora il MCCXL; sette secoli e mezzo di vita ininterrotta, fino a oggi. E che vita: tra decine di pestilenze, carestie, colera, tifo, febbre spagnola, inondazioni, bombardamenti .... tanti i racconti delle antiche pestilenze, ma un fatto recente, 1986, ci riassume meglio l'agire l'essere delle Misericordie, come vengono chiamate dai fiorentini:

*“è il 15 marzo e nel Salone dei Cinquecento di Palazzo Vecchio di Firenze centinaia di scolari e insegnanti, riuniti per la distribuzione dei premi al un concorso scolastico, vedono accasciarsi a terra un anziano signore: infarto. L'ombra della morte si distende sulla festa. Ma ecco giungere nel salone la Misericordia, con l'ambulanza di emergenza medica e l'unità coronarica mobile.*

*Al centro dell'antico salone si crea fulmineamente un pronto soccorso, e per 65 minuti medici e infermieri lottano senza mai arrendersi per salvare quell'uomo, sotto gli occhi di centinaia di persone: ossigeno, massaggio cardiaco, stimolazione elettrica e farmacologia...*

*Il cuore dell'uomo ha alti e bassi, riprese e arresti, e intorno a lui gli uomini della Misericordia - pochissime parole, rapido maneggio degli strumenti, gli occhi fissi sul malato e sugli indicatori elettronici - si battono contro la morte in mezzo alla folla silenziosa.*

*E infine hanno la meglio: l'uomo viene rianimato; è sempre gravissimo, ma si può trasportarlo, ora. Viene dunque sollevato su una speciale barella - discendente perfezionata delle antiche zane - per il trasferimento all'ospedale di Santa Maria Nuova. Tutti i presenti vedono che un infermiere tiene alta l'ampolla della flebo, comprendono che la morte è stata battuta: e allora, improvvisamente e inaspettatamente, si leva nel salone un lungo applauso per i medici e i Fratelli della Misericordia fiorentina, che hanno salvato una vita quando l'impresa sembrava impossibile.”* E così si rinnovò, nel 1986, quello che è sempre accaduto per secoli, quando i fratelli venivano calorosamente salutati dai passanti, che al loro passaggio si toglievano il cappello.

L'originaria motivazione evangelica, gelosamente conservata nei secoli dalle Misericordie e concretamente realizzata, è stata di fondamentale esempio ed ha determinato nel tempo il sorgere di sempre più organizzate iniziative solidaristiche laiche, volute e sostenute a tutti i livelli politici e sociali.

Attualmente le Misericordie (oltre 700 a cui aderiscono 670.000 iscritti, dei quali circa un quarto sono impegnati permanentemente in opere di carità) operano in svariati servizi nell'ambito socio-sanitario, di protezione civile, di promozione culturale, in ambito educativo, etc. avvalendosi di strutture moderne e di molteplici automezzi.

I principali ambiti di intervento sono i seguenti:

- Trasporti sanitari e sociali;
- Assistenza domiciliare ed ospedaliera;
- Emergenza/urgenza e pronto soccorso, operatività 24h/24;
- Protezione Civile, con gruppi attrezzati e addestrati in quasi tutte le Misericordie;
- Cultura della donazione del sangue e degli organi;
- Gestione di ambulatori specialistici e di case di riposo;



- Servizi emodialisi autogestiti;
- Telesoccorso e teleassistenza;
- Assistenza ad anziani, immigrati, portatori di handicap, tossicodipendenti, malati di AIDS;
- Prevenzione dell'usura;
- Consultori familiari

In questo contesto fin dalle origini, la Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Firenze (SAP 78333), di seguito chiamata Misericordia di Firenze, ha svolto l'attività di trasporto socio-sanitario, assistenza domiciliare ed ospedaliera, servizio di guardia medica, assistenza malati e centro ascolto.

### Trasporto Socio-Sanitario e d'urgenza

Le Sap coinvolte nel progetto appartenenti a questa tipologia sono le seguenti:

SEDE DI ATTUAZIONE PROGETTO	CODICE SAP	TIPOLOGIA INTERVENTO	TERRITORIO DI RIFERIMENTO	N° interventi
VENERABILE ARCICONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE	<b>78333</b>	trasporto sociale	Firenze	<b>39.100</b>
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Ponte di Mezzo)	<b>117760</b>	trasporto sanitario ordinario		
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Via del Sansovino)	<b>117761</b>	trasporto sanitario di emergenza		
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Viale dei Mille)	<b>117762</b>	assistenza ad eventi o manifestazioni sportive		
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione Nord)	<b>117763</b>	Assistenza domiciliare		
				<b>63.785</b>

#### DESTINATARI e BENEFICIARI

Dall'analisi della tabella che identifica la sede e gli interventi effettuati e da quelle precedenti si evidenzia che:

- ❖ annualmente vengono effettuati dalla sola misericordia di Firenze circa **21.639** trasporti sanitari, **9.055** trasporti sociali e **548** presenze a eventi o manifestazioni sportive
- ❖ vengono erogati, annualmente circa **7.900** servizi di assistenza domiciliare che vanno dalla spesa, alla compagnia.....
- ❖ complessivamente gli interventi effettuati dalla SAP sono il **33%** degli interventi attuati dalle realtà analoghe che operano sul territorio.

Nell'identificare i destinatari e beneficiari, vengono evidenziate le differenze tra le tipologie di servizi erogati, in quanto gli stessi si rivolgono a fasce di popolazione in situazioni tra loro non analoghe, con bisogni a volte anche estremamente diversi tra loro.

Anche la ricaduta positiva sui beneficiari sarà pertanto, anche se in molti casi simile, a volte rivolta a target diversi.

#### A) SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE

DESTINATARI: Anziani, disabili e persone sole.

BENEFICIARI: il trasporto di anziani, disabili e persone sole, sia quando si tratta di accompagnamenti per il disbrigo di pratiche e attività quotidiane, piuttosto che quando si tratta di recarsi in strutture di tipo sanitario per visite, terapie, ricoveri o dimissioni da ospedali, fa parte di un lavoro di rete più ampio, che vede coinvolti più soggetti che interagiscono tra di loro, al fine di garantire il **benessere e la salute** della persona. Queste azioni hanno pertanto una ricaduta positiva non solo sui destinatari diretti del servizio ma anche su:

- ❖ le famiglie: la condizione delle famiglie delle persone anziane e dei disabili è spesso quella di nuclei in cui tutti i componenti lavorano a tempo pieno e sono fuori casa tutta la giornata, oppure sono in età avanzata. Attraverso interventi efficienti, di qualità e un buon sistema di rete integrato e flessibile dei servizi le famiglie vengono supportate nel lavoro di cura e assistenza.
- ❖ i Servizi Socio Assistenziali, gli Enti Locali e l'ASL che attraverso il lavoro quotidiano delle Sap (strategia programmatica) possono dare agli anziani e ai loro familiari risposte mirate, efficienti e flessibili. Il mantenimento di una buona salute è risorsa significativa per lo sviluppo sociale, economico e personale ed è una dimensione importante della qualità della vita.
- ❖ le Associazioni di Volontariato e dei Familiari. partecipano attivamente a quel percorso di inclusione e di costruzione di cultura che la SAP porta avanti ogni giorno. In particolare:
  - le Associazioni di Volontariato e dei Familiari concorrono, attraverso iniziative sul territorio, presenza e collaborazione nelle attività della SAP, alla realizzazione di opportunità e servizi sempre più a misura delle persone anziane e disabili,
  - i volontari e le loro associazioni partecipano attivamente nella predisposizione di percorsi di sostegno ed inclusione sociale degli anziani e disabili.
- ❖ le realtà che gestiscono centri diurni, circoli ricreativi, laboratori artistici. Il servizio di trasporto è spesso condizione prima per permettere alle persone di frequentare luoghi che consentono di ritrovarsi con altri, sperimentare o mantenere le proprie capacità, essere inseriti nella comunità locale. Un servizio di trasporto flessibile, efficace e parte di una rete più complessiva facilita l'intervento di chi gestisce strutture socializzanti e ricreative.
- ❖ la Comunità Locale di appartenenza. L'inclusione delle persone anziane e disabili nella Comunità locale di appartenenza, la collaborazione con le realtà professionali che operano sul territorio nell'offrire loro un ambiente attento ai bisogni individuali, l'accettazione e la valorizzazione delle differenze, aiuta la crescita di tutti i cittadini, contribuendo a rafforzare e ampliare quelle buone pratiche di cittadinanza attiva che sono il terreno su cui si costruisce la società civile.

#### B) SERVIZIO DI TRASPORTO SANITARIO ORDINARIO

DESTINATARI: Persone sottoposte a trattamento sanitario (ricoveri, dimissioni, trasferimenti, visite e trattamenti terapeutici)

BENEFICIARI: il trasporto di persone che necessitano di trattamenti sanitari, fa parte di un lavoro di rete più ampio, che vede coinvolti più soggetti che interagiscono tra di loro, al fine di garantire il **benessere e la salute** della persona. Queste azioni hanno pertanto una ricaduta positiva non solo sui destinatari diretti del servizio ma anche su:

- ❖ Le famiglie: la condizione delle famiglie delle persone che necessitano di trattamenti sanitari è spesso quella di un'estrema difficoltà, sia a causa di impegni lavorativi e familiari che rendono difficile far fronte ai bisogni del congiunto, sia per età o impossibilità materiale a accompagnarlo nei luoghi dove deve recarsi. Un buon sistema di rete integrato e flessibile dei servizi sostiene, anche per quanto riguarda questi accompagnamenti, la famiglia nell'assolvere al proprio ruolo di cura.
- ❖ Gli Enti Locali, recependo la normativa regionale, costruiscono la strategia programmatica concordata con le Aziende Sanitarie per dare ai cittadini in situazione di bisogno le risposte più

vicine al soddisfacimento dei loro bisogni. Servizi efficaci ed efficienti, ma soprattutto flessibili e pronti a rinnovarsi con il mutare degli scenari, sono risorsa fondamentale per delle buone politiche di welfare

- ❖ [I Servizi Socio Assistenziali e Aziende USL](#) Il mantenimento di una buona salute è risorsa significativa per lo sviluppo sociale, economico e personale ed è una dimensione importante della qualità della vita. La presenza di una risorsa che, con professionalità, prontezza e flessibilità, risponde al bisogno delle persone, in alcuni momenti della loro vita, di recarsi presso i luoghi di cura più appropriati, aiuterà a liberare risorse da destinare ad altri interventi sul territorio.
- ❖ [Le Associazioni di Volontariato, e dei Familiari](#). partecipano attivamente a quel percorso di inclusione e di costruzione di cultura che la SAP porta avanti ogni giorno. In particolare:
  - le Associazioni di Volontariato e dei Familiari concorrono alla realizzazione di opportunità, momenti di informazione e condivisione, servizi sempre più a misura delle persone in situazione di difficoltà.
  - i volontari e le loro associazioni partecipano attivamente nella predisposizione di percorsi di sostegno ed inclusione sociale delle persone con problematiche sanitarie.
- ❖ [La Comunità Locale di appartenenza](#). L'inclusione delle persone con problematiche sanitarie nella Comunità locale di appartenenza, la collaborazione con le realtà professionali che operano sul territorio nell'offrire loro un ambiente attento ai bisogni individuali, aiuta la crescita di tutti i cittadini, contribuendo a rafforzare e ampliare quelle buone pratiche di cittadinanza attiva che sono il terreno su cui si costruisce la società civile.

#### C) SERVIZIO DI TRASPORTO SANITARIO DI EMERGENZA

DESTINATARI: Traumatizzati da incidenti, pazienti colpiti da patologie cardiopatiche, neurologiche e patologie respiratorie

BENEFICIARI: l'intervento di professionisti che, nel momento di un evento traumatico, si facciano carico di assicurare un pronto ed efficace trasporto in ospedale ha una ricaduta positiva non solo sui destinatari diretti del servizio ma anche su:

- ❖ [Famiglie](#): nel momento in cui avviene un evento traumatico, il più delle volte i familiari non sono in grado di far fronte all'emergenza e di dare al congiunto le cure appropriate; tanto meno potrebbero trasportarlo in sicurezza nel luogo di cura. L'intervento di professionisti che, con mezzi idonei ed attenzione, anche affettiva, verso la persona traumatizzata, garantisca il trasporto, sostiene e rassicura i familiari.
- ❖ [Aziende USL](#): il pronto intervento nel caso di eventi traumatizzanti è condizione indispensabile per una sanità attenta alla buona qualità della vita delle persone. La presenza di una risorsa che, con professionalità, prontezza e flessibilità, risponde a questo bisogno aiuterà a liberare risorse da destinare ad altri interventi sul territorio.

#### D) ASSISTENZA AD EVENTI O MANIFESTAZIONI SPORTIVE

DESTINATARI: Presenti all'evento

BENEFICIARI: eventi e manifestazioni sportive sono momenti di aggregazione e condivisione, in cui lo "stare bene assieme" è condizione primaria. La presenza di professionisti che in caso di incidenti intervengano con mezzi e tecniche appropriati ha una ricaduta positiva non solo sui destinatari diretti, ma anche:

- ❖ [le famiglie](#) dei presenti all'evento: soprattutto per quanto riguarda le famiglie dei ragazzi che partecipano alle manifestazioni sportive, le stesse traggono tranquillità dal sapere che sono presenti in loco professionisti pronti ad intervenire in caso di incidenti o eventi traumatici
- ❖ [le realtà organizzatrici dell'evento](#): poter contare su un'organizzazione efficace ed efficiente che, in caso di incidenti intervenga prontamente e, se necessario, possa trasportare le persone che ne abbiano bisogno, nei luoghi di cura più appropriati, consente agli organizzatori di

garantire una buona qualità dell'evento o della manifestazione sportiva.

E) ASSISTENZA ED ACCOMPAGNAMENTO DOMICILIARITA'

DESTINATARI: Anziani, disabili e persone sole.

BENEFICIARI: gli anziani, disabili e persone sole, sovente sono impossibilitate a muoversi, rimangono per lunghi tempi, nei mesi invernali ad esempio, senza incontrare nessuno si tratta di far loro compagnia, fare gli acquisti, accompagnamenti per il disbrigo di pratiche e attività quotidiane, piuttosto che quando si tratta di recarsi in strutture di tipo sanitario per visite, terapie, ricoveri o dimissioni da ospedali, fa parte di un lavoro di rete più ampio, che vede coinvolti più soggetti che interagiscono tra di loro, al fine di garantire il **benessere e la salute** della persona. Queste azioni hanno pertanto una ricaduta positiva non solo sui destinatari diretti del servizio ma anche su:

- ❖ le famiglie: la condizione delle famiglie delle persone anziane e dei disabili è spesso quella di nuclei in cui tutti i componenti lavorano a tempo pieno e sono fuori casa tutta la giornata, oppure sono in età avanzata. Attraverso interventi efficienti, di qualità e un buon sistema di rete integrato e flessibile dei servizi le famiglie vengono supportate nel lavoro di cura e assistenza.
- ❖ i Servizi Socio Assistenziali, gli Enti Locali e l'ASL che attraverso il lavoro quotidiano delle Sap (strategia programmatica) possono dare agli anziani e ai loro familiari risposte mirate, efficienti e flessibili. Il mantenimento di una buona salute è risorsa significativa per lo sviluppo sociale, economico e personale ed è una dimensione importante della qualità della vita.
- ❖ le Associazioni di Volontariato e dei Familiari. partecipano attivamente a quel percorso di inclusione e di costruzione di cultura che la SAP porta avanti ogni giorno. In particolare:
  - le Associazioni di Volontariato e dei Familiari concorrono, attraverso iniziative sul territorio, presenza e collaborazione nelle attività della SAP, alla realizzazione di opportunità e servizi sempre più a misura delle persone anziane e disabili,
  - i volontari e le loro associazioni partecipano attivamente nella predisposizione di percorsi di sostegno ed inclusione sociale degli anziani e disabili.
- ❖ la Comunità Locale di appartenenza. L'inclusione delle persone anziane e disabili nella Comunità locale di appartenenza, la collaborazione con le realtà professionali che operano sul territorio nell'offrire loro un ambiente attento ai bisogni individuali, l'accettazione e la valorizzazione delle differenze, aiuta la crescita di tutti i cittadini, contribuendo a rafforzare e ampliare quelle buone pratiche di cittadinanza attiva che sono il terreno su cui si costruisce la società civile.

**ANALISI dei BISOGNI**

**BISOGNI GENERALI**

Uno degli aspetti fondamentali, per ogni persona, è quello di poter far fronte, in tutti i momenti della vita, ai propri bisogni di spostamento, siano essi per il disbrigo di pratiche e di atti quotidiani o per raggiungere luoghi di incontro con altre persone, siano invece per poter raggiungere luoghi di cura o riabilitazione.

Per quanto riguarda anziani, disabili e persone sole, gli stessi hanno spesso difficoltà negli spostamenti, non solo per problemi motori, ma anche perché vivono da soli, o hanno familiari che non sono in grado di accompagnarli in modo continuativo. Stesso bisogno di continuità hanno le persone sottoposte a trattamenti terapeutici o riabilitativi, e i malati terminali. Si possono pertanto così sintetizzare i bisogni rilevati sul territorio da parte delle persone che utilizzano i servizi della SAP:

- ❖ raggiungere in modo agevole luoghi di incontro e uffici pubblici, per avere occasioni di socialità o adempiere a pratiche burocratiche
- ❖ recarsi in strutture sanitarie per visite, terapie, controlli
- ❖ vedere garantita la sicurezza e il pronto intervento in caso di eventi traumatici, durante eventi

- o manifestazioni sportive
- ❖ non trovarsi soli, avere compagnia, avere qualcuno che ti faccia la spesa che ti faccia gli acquisti

#### **BISOGNI SPECIFICI**

Oltre a quanto sopra descritto esistono poi dei bisogni specifici su cui si vuole intervenire nei prossimi anni:

- ❖ **Bisogno, per persone sole, disabili e anziane, di recarsi in centri diurni, laboratori artistici, circoli ricreativi, sia in modo saltuario che continuativo,**
- ❖ **Bisogno di accedere a trattamenti specialistici anche a lungo termine**
- ❖ **Bisogno di sostegno alle famiglie nel ruolo quotidiano di cura**
- ❖ **Bisogno di informazioni da parte dell'anziano e del disabile dando coerenza agli interventi attuati**
- ❖ **Rafforzamento dei presidi di pronto intervento durante eventi e manifestazioni sportive, aumento delle occasioni di partecipazione a momenti socializzanti, di ascolto e di condivisione.**
- ❖ **Bisogno di momenti di compagnia, ascolto e di assistenza quotidiana**

#### **AMBULATORI e SERVIZI SANITARI**

Sap 117731

**AMBULATORIO DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE      Firenze**  
**(Via del Sansovino, 176, FI)**

#### I Servizi offerti

Gli AMBULATORI DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE, svolgono la propria attività sulla base dei principi istituzionali stabiliti dalla V. A. Della Misericordia di Firenze (società controllante): le prestazioni sanitarie specialistiche offerte, infatti, oltre ad essere rivolte in modo uguale e imparziale a tutti gli utenti, sono caratterizzate da un alto livello di qualità a basso costo.

L'abbinamento tra una qualità alta e un prezzo contenuto rientra nella più antica tradizione della Misericordia fiorentina, il cui intento, da sempre, è venire incontro alle categorie più bisognose della nostra città.

Gli Ambulatori, nel complesso, mettono a disposizione della propria utenza la bellezza di oltre 40 specialità, a cui va aggiunta, per quanto concerne solo il Presidio di Via del Sansovino, l'attività di Fisioterapia: quest'ultimo servizio si avvale delle attrezzature terapeutiche più moderne e di Fisioterapisti con un'ottima esperienza nel campo della riabilitazione; i trattamenti riabilitativi vengono rimodulati continuamente in base alle specifiche necessità delle persone.

La Misericordia di Firenze, attraverso questi numerosi servizi, punta a rispondere nel modo migliore possibile a quelle che sono le esigenze mediche attuali più ricorrenti dei cittadini.

Nell'ambito della nostra Impresa (certificata ai sensi della norma sulla qualità UNI EN ISO 9001: 2008) un apporto del servizio civile potrebbe risultare molto utile al fine di migliorare da un punto di vista quantitativo e qualitativo i settori del Back-Office (Ufficio Acquisti) e del Front-Office (Call-Center e Accettazione) del nostro Presidio di Via del Sansovino, all'interno del quale (si disloca su ben 5 piani) è concentrata una buona parte dell'attività ambulatoriale.

#### **PRINCIPALI SERVIZI SANITARI OFFERTI**

Le prestazioni sanitarie offerte dalla struttura si rivolgono alla generalità degli utenti secondo un principio di eguaglianza e di imparzialità. Le attività erogate consistono principalmente in visite specialistiche corredate in taluni casi da prestazioni di diagnostica strumentale.

Visite specialistiche  
Prestazione mediche  
Servizi infermieristici  
Iniezioni intramuscolari  
Servizio medico pediatrico  
Rilascio/Rinnovo patenti di guida e Porto d'armi  
Punto prelievi

Nel presidio di Via del Sansovino la struttura Venerabile Arciconfraternita di Firenze effettua anche prestazioni diagnostiche ecografiche sia in regime di convenzione con il servizio sanitario regionale sia in regime privatistico.

#### MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Gli Ambulatori della Misericordia di Firenze s.r.l. garantiscono agli utenti cure infermieristiche e/o prestazioni specialistiche in regime libero professionale o in convenzione intra-municipale a tariffe sociali e comunque entro i minimi ordinistici.

Gli interventi sono erogati presso la struttura poliambulatoriale autorizzata dalla Regione.

Per ottenere una prestazione infermieristica (iniezioni e medicazioni) è obbligatoria una richiesta medica di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale.

L'utente che intenda fruire delle suddette prestazioni viene debitamente informato delle relative tariffe.

Per usufruire dell'Ambulatorio infermieristico è obbligatorio prenotare telefonicamente o verbalmente, la prestazione di cui l'utente necessita.

Per il "punto prelievi" non occorre prenotare, ma è possibile presentarsi direttamente in accettazione, con la richiesta medica, per svolgere le pratiche di registrazione ed esecuzione del prelievo.

#### **DESTINATARI e BENEFICIARI**

##### **❖ SERVIZIO DEGLI AMBULATORI DELLA MISERICORDIA**

**DESTINATARI:** Pazienti degli ambulatori (Anziani, Adulti , persone che necessitano di visite e cure mediche).

**BENEFICIARI:** l'intervento di medici professionisti che, nel momento di un bisogno medico da parte dei pazienti, si facciano carico di assicurare un pronto ed efficace intervento tramite visite e terapie mediche, ha una ricaduta positiva non solo sui destinatari diretti del servizio ma anche su:

- ❖ **Famiglie:** nel momento in cui una persona si ammala, i familiari non sono in grado di far fronte all'emergenza e di dare al congiunto le cure appropriate. L'intervento di medici e professionisti in questo senso, ha come beneficiari anche le famiglie
- ❖ **i Servizi Socio Assistenziali, gli Enti Locali e l'ASL** che attraverso il lavoro quotidiano delle sedi di progetto (strategia programmatica) possono dare ai pazienti e ai loro familiari risposte mirate, efficienti e flessibili. Il mantenimento di una buona salute è risorsa significativa per lo sviluppo sociale, economico e personale ed è una dimensione importante della qualità della vita.

#### ***BISOGNI GENERALI***

Uno degli aspetti fondamentali, per ogni persona, è quello di poter far fronte, in tutti i momenti della vita, ai propri bisogni di spostamento, siano essi per il disbrigo di pratiche e di atti quotidiani o per raggiungere luoghi di incontro con altre persone, siano invece per poter raggiungere luoghi di cura o riabilitazione.

Per quanto riguarda anziani, disabili e persone sole , gli stessi hanno spesso difficoltà negli spostamenti, non solo per problemi motori, ma anche perché vivono da soli, o hanno familiari che non sono in grado di accompagnarli in modo continuativo. Stesso bisogno di continuità hanno le persone sottoposte a trattamenti terapeutici o riabilitativi, e i malati terminali. Si possono pertanto così sintetizzare i bisogni rilevati sul territorio da parte delle persone che utilizzano i servizi della sedi di progetto:

- ❖ raggiungere in modo agevole luoghi di incontro e uffici pubblici, per avere occasioni di socialità o adempiere a pratiche burocratiche
- ❖ recarsi in strutture sanitarie per visite, terapie, controlli
- ❖ vedere garantita la sicurezza e il pronto intervento in caso di eventi traumatici, durante eventi o manifestazioni sportive
- ❖ non trovarsi soli, avere compagnia, avere qualcuno che ti faccia la spesa che ti faccia gli acquisti

### **BISOGNI SPECIFICI**

Oltre a quanto sopra descritto esistono poi dei bisogni specifici su cui si vuole intervenire nei prossimi anni:

- ❖ **necessità delle persone di fascia più debole di recarsi, in modo saltuario e continuativo, in luoghi di socializzazione e di erogazione di servizi sanitari, in luoghi di cura, riabilitazione**
- ❖ **coordinamento e razionalizzazione degli interventi sanitari e sociali**
- ❖ **bisogni relativi al coordinamento e collaborazione tra i vari ambulatori**
- ❖ **Bisogno di Sostenere le mansioni presenti all'interno dell'attività ambulatoriale**
- ❖ **Migliorare da un punto di vista qualitativo l'accoglienza presso l'accettazione attraverso un supporto nei confronti di chi richiede informazioni di vario genere**

## **7) Obiettivi del progetto:**

### **FINALITA'**

Attraverso la realizzazione del progetto sarà sensibilmente migliorata la qualità dei servizi fino ad ora descritti e sarà altresì possibile aumentare il numero delle persone che potranno beneficiare dei servizi stessi.

Il trasporto sanitario e l'assistenza domiciliare sono prestazioni dirette alla popolazione residente e si configura come trasporto sanitario ordinario (per ricoveri, visite specialistiche, dimissioni da presidi sanitari e ospedalieri ecc) e d'emergenza (con o senza medico a bordo).

Il servizio è pertanto configurabile come universalistico, diretto cioè a tutti, indipendentemente dalla categoria sociale d'appartenenza, ancorché diversa è l'incidenza sul servizio delle diverse categorie di soggetti, come rilevato nell'analisi territoriale, da cui emergono alcune fasce target particolarmente significative e, tenuto conto della sempre maggiore richiesta di servizi socio sanitari sul territorio, Confcooperative/Federsolidarietà, tramite l'azione della Misericordia di Firenze, si pone quindi l'obiettivo di potenziare e qualificare i servizi offerti sia nell'ambito dell'emergenza sanitaria che dell'assistenza socio sanitaria nell'area metropolitana fiorentina. La competenza e professionalità acquisite nei servizi citati vengono spese inoltre nell'assistenza a gare ed eventi sportivi, di cui il territorio di Firenze è ricco.

Pertanto la finalità del progetto **IL SOCCORSO DELLA MISERICORDIA... (TOSCANA)** è quella di

-  **dare servizi sanitari che rispondano in modo differenziato ai diversi bisogni espressi dai cittadini e diano efficace supporto alle famiglie.**

### **OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO**

Obiettivo generale è quello di migliorare i servizi di trasporto socio sanitario e di assistenza domiciliare, soprattutto in considerazione delle sempre maggiori esigenze delle persone anziane, disabili e sole, attraverso le azioni sotto illustrate:

-  *garantire alla cittadinanza nel territorio fiorentino un insieme di servizi che, oltre a rispondere ad una*



serie di bisogni specifici di carattere sanitario, siano sempre più a misura d'uomo, nel rispetto della diversità di cui ogni persona è portatrice, basati sull'ascolto e sulla relazione: [attività socio assistenziali e di ascolto e compagnia](#);

📌 offrire un efficace supporto alle famiglie, alleggerendone il carico di cura di persone anziane, disabili o con malattie terminali: [attività di accompagnamento](#);

📌 fornire informazioni alla cittadinanza circa i servizi e le opportunità presenti sul territorio e sui diritti delle persone anziane, disabili, traumatizzate, malate: [attività di informazione e promozione](#);

📌 Migliorare la qualità dei servizi offerti dagli ambulatori

📌 Migliorare i servizi di accoglienza ed i collegamenti tra i vari ambulatori

## TRASPORTO SOCIO-SANITARIO E D'URGENZA

Gli obiettivi specifici per quanto riguarda gli Ambulatori sono i seguenti:

- A. migliorare la comunicazione e le sinergie con le strutture in cui disabili e anziani si recano
- B. organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati
- C. dare supporto alle famiglie con visite e momenti di ascolto, sostegno, informazione
- D. garantire la partecipazione al più alto numero possibile di eventi e manifestazioni sportive
- E. dare supporto alle persone sole con visite, accompagnamento e sostegno

### BISOGNI

- bisogno, per persone sole, disabili e anziane, di recarsi in centri diurni, laboratori artistici, circoli ricreativi, sia in modo saltuario che continuativo,
- bisogno di accedere a trattamenti specialistici anche a lungo termine

- OBIETTIVO A):

### MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE E LE SINERGIE CON LE STRUTTURE IN CUI DISABILI E ANZIANI SI RECANO

#### RISULTATO ATTESO:

Introduzione di 1 corso di formazione all'anno che coinvolga operatori provenienti da strutture differenti

- INDICATORE.....** Frequenza dell'incontro di formazione per operatori

#### RISULTATO ATTESO

Rafforzamento della comunicazione di informazioni dando coerenza agli interventi attuati a favore dell'anziano e del disabile

- INDICATORE.....** Numero di incontri organizzati

#### RISULTATO ATTESO:

Potenziamento da 2 a 4 momenti annuali di incontro e confronto tra gli operatori coinvolti

- INDICATORE.....** Numero di momenti d'incontro tra operatori

-----

### BISOGNI

- bisogno di informazioni da parte dell'anziano e del disabile dando coerenza agli interventi attuati



• **OBIETTIVO B:**

**ORGANIZZARE IL SERVIZIO IN MODO DA GARANTIRE ANCHE SPAZI E TEMPI DI ASCOLTO INDIVIDUALIZZATI**

**RISULTATO ATTESO:**

Mantenimento dei momenti di ascolto e sostegno, affiancati al servizio di trasporto

- INDICATORE.....** *Numero di momenti di ascolto pianificati ed attuati*

**RISULTATO ATTESO**

Mantenimento dell' attuale strutturazione delle telefonate con gli utenti del telesoccorso

- INDICATORE**

*Numero di telefonate verso gli utenti del Telesoccorso*

**RISULTATO ATTESO**

Introduzione di telefonate volte all'ascolto e alla compagnia

- INDICATORE**

*Numero di telefonate di ascolto e compagnia agli utenti coinvolti*

-----

**BISOGNI**

- *bisogno di sostegno alle famiglie nel ruolo quotidiano di cura*

• **OBIETTIVO C**

**DARE SUPPORTO ALLE FAMIGLIE CON VISITE E MOMENTI DI ASCOLTO, SOSTEGNO, INFORMAZIONE**

**RISULTATO ATTESO**

Selezione di almeno 10 famiglie a cui fare 1 visita domiciliare al mese

- INDICATORE.....** *Numero di visite domiciliari effettuate*

**RISULTATO ATTESO**

Creazione di un gruppo di sostegno familiare organizzato sulla base di 4 incontri annuali

- INDICATORE**

*Numero di incontri organizzati tra i familiari coinvolti*

-----

**BISOGNI**

- *rafforzamento dei presidi di pronto intervento durante eventi e manifestazioni sportive, aumento delle occasioni di partecipazione a momenti socializzanti, di ascolto e di condivisione.*

• **OBIETTIVO D:**

**GARANTIRE LA PARTECIPAZIONE AL PIÙ ALTO NUMERO POSSIBILE DI EVENTI E MANIFESTAZIONI SPORTIVE**

**RISULTATO ATTESO**

Partecipazione almeno al 60% degli eventi/manifestazioni sportive che saranno organizzati sul

territorio

- INDICATORE.....** Numero di eventi a cui si partecipa rispetto al numero complessivo di eventi organizzati sul territorio

#### RISULTATO ATTESO

Mantenimento del momento all'anno di partecipazione alla festa di San Sebastiano

- INDICATORE.....** Presenza effettiva alla festa di San Sebastiano

-----

#### BISOGNI

- bisogno di momenti di compagnia, ascolto e di assistenza quotidiana

- **OBIETTIVO E**

#### DARE SUPPORTO ALLE PERSONE SOLE CON VISITE, ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO

#### RISULTATO ATTESO

Selezione di almeno 1- 2 persone sole a cui fare compagnia o accompagnare

- INDICATORE.....** Numero di visite domiciliari effettuate

### AMBULATORI e SERVIZI SANITARI

#### OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Gli obiettivi specifici per quanto riguarda gli Ambulatori sono i seguenti:

- 1) Migliorare il contatto tra la struttura lavorativa e la propria utenza
- 2) Contribuire a rendere più semplice la collaborazione tra i vari ambulatori per migliorare la coordinazione tra le 4 sedi fiorentine
- 3) Migliorare da un punto di vista qualitativo l'accoglienza presso l'accettazione attraverso un supporto nei confronti di chi richiede informazioni di vario genere

#### QUADRO SINOTTICO


#### AMBULATORI DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE

BISOGNO	OBIETTIVO GENERALE	OBIETTIVO SPECIFICO	RISULTATO ATTESO	INDICATORI
<i>necessità delle persone di fascia più debole di recarsi, in modo saltuario e continuativo, in luoghi di socializzazione e di erogazione di servizi sanitari, in luoghi di cura, riabilitazione</i>	<i>A-garantire ai cittadini un insieme di servizi che, oltre a rispondere ad una serie di bisogni specifici di carattere sanitario, siano erogati "a misura d'uomo", nel rispetto della diversità e delle difficoltà di cui ogni persona è portatrice, con l'obiettivo di porre in primo piano l'ascolto e la relazione con le</i>	1-MIGLIORARE IL CONTATTO TRA LA STRUTTURA LAVORATIVA E LA PROPRIA UTENZA	Aumento del numero di servizi di accompagnamento o degli utenti agli ambulatori	n. di servizi alla fine del progetto > di quello attuale


persone assistite ed i loro congiunti;				
<i>coordinamento e razionalizzazione degli interventi sanitari e sociali bisogni relativi al coordinamento e collaborazione tra i vari ambulatori</i>	<i>B-Migliorare la qualità dei servizi offerti dagli ambulatori</i>	2-CONTRIBUIRE A RENDERE PIÙ SEMPLICE LA COLLABORAZIONE TRA I VARI AMBULATORI PER MIGLIORARE LA COORDINAZIONE TRA LE 4 SEDI FIORENTINE	Diminuzione del n. di reclami effettuati dagli utenti;  Standardizzazione di percorsi di collaborazione e best practice con le risorse umane coinvolte nei servizi	n. di reclami ricevuti alla fine del progetto < del n. di reclami all'inizio;  n. di riunioni plenarie svolte alla fine > =2  n. di utenti coinvolti
<i>Migliorare da un punto di vista qualitativo l'accoglienza presso l'accettazione attraverso un supporto nei confronti di chi richiede informazioni di vario genere</i>	<i>C-Migliorare i servizi di accoglienza ed i collegamenti tra i vari ambulatori</i>	3-MIGLIORARE DA UN PUNTO DI VISTA QUALITATIVO L'ACCOGLIENZA PRESSO L'ACCETTAZIONE ATTRAVERSO UN SUPPORTO NEI CONFRONTI DI CHI RICHIEDE INFORMAZIONI DI VARIO GENERE	Miglioramento della soddisfazione degli utenti rilevata tramite questionari somministrati periodicamente	Livello di soddisfazione attuale < del livello di soddisfazione a fine progetto

### Obiettivi generali per il volontario in servizio civile


Confcooperative-Federsolidarietà, in generale, con la sua proposta di servizio civile, persegue, nei confronti dei giovani che intendono partecipare, obiettivi comuni a tutto il territorio nazionale che qui di seguito sono descritti, ossia:

-  offrire al giovane in servizio civile un'esperienza formativa valida umanamente e qualificante professionalmente.


Ossia, un'esperienza significativa di conoscenza, sperimentazione, scambio, educazione e formazione ai valori della solidarietà, della nonviolenza, della promozione umana e integrazione sociale, della cultura del lavoro, coniugati con le esigenze di organizzazione dei fattori produttivi tipici dell'impresa cooperativa sociale.

-  essere al servizio della comunità e del territorio.

Il giovane in servizio civile, attraverso il progetto, imparerà a mettersi al servizio della comunità locale nel suo complesso per garantire un concreto lavoro per il miglioramento dei fattori di contesto e realizzare un continuo lavoro di "manutenzione" delle relazioni con il territorio ed i suoi diversi attori

-  vivere un'esperienza all'interno dell'impresa sociale.

Trattandosi di realtà che coniugano gli aspetti e le motivazioni sociali e solidaristiche all'esperienza concreta, il giovane avrà modo di acquisire specifiche conoscenze e competenze in alcuni ambiti professionali.

-  testimoniare attraverso l'azione quotidiana i valori della l. 64/2001.

Il giovane avrà modo di acquisire, da un lato, la proposta di approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà e, dall'altro, vivrà l'esperienza concreta che gli mostrerà come tali valori si possano declinare operativamente nella quotidianità della vita di ciascuno. pertanto, vivrà anche un'esperienza utile e coinvolgente con cui è doveroso per il giovane confrontarsi in vista di intraprendere le proprie scelte di vita future. infine, il giovane avrà modo di sperimentare l'impegno

per la difesa della patria con mezzi non armati e nonviolenti in termini di:

- gestione positiva del conflitto
- riduzione o superamento della violenza
- acquisizione o riconoscimento dei diritti

In sintesi, l'esperienza di servizio civile nelle realtà accreditate Confcooperative-Federsolidarietà può essere definita, per i giovani in servizio civile nazionale, una esperienza di *educazione alla cittadinanza attiva e solidale*, dove il servizio offerto costituisce una crescita per tutti gli attori coinvolti

#### OBIETTIVI SPECIFICI VERSO IL VOLONTARIO IN SERVIZIO CIVILE

Il progetto richiede ai Volontari di inserirsi nel contesto territoriale, attraverso i servizi di accompagnamento, dei diversi servizi e con le persone sole e in difficoltà affiancando gli operatori nelle attività del servizio.

I volontari saranno coinvolti nella organizzazione ed attività dei vari servizi con l'obiettivo di:

- ✓ **favorire** un'integrazione pro-attiva del volontario, sia con gli anziani, disabili o figure in difficoltà e sole, che con le figure professionali presenti nei vari servizi;
- ✓ **permettere** al volontario di conoscere da vicino, anche se in modo graduale, la realtà delle persone con difficoltà e sole del proprio territorio, delle famiglie ecc.
- ✓ **accompagnare** il volontario a gestire in modo autonomo alcune attività semplici di tipo ludico-ricreativo, animativo ed informativo, con i fruitori dei servizi in cui sono inseriti;
- ✓ **essere capace** di valorizzare se stessi e gli altri in quanto risorsa umana unica e irripetibile;
- ✓ **favorire** la condivisione e la rielaborazione tra i volontari dell'esperienza di servizio civile;
- ✓ **ascoltare** il volontario rispetto a punti di debolezza da lui osservati nei servizi offerti agli anziani, disabili e persone sole e in difficoltà;
- ✓ **favorire** la propositività, del volontario, rispetto ad azioni da intraprendere per trasformare i punti di debolezza in punti di forza;
- ✓ **concretizzare**, alla fine dell'anno di servizio civile, aspetti della Legge 64/01 che prima sembravano lontani come la capacità di mettersi in gioco in situazioni difficili;

*il tutto racchiuso in 5 parole chiave per promuovere-produrre valore sociale:*

***Reciprocità – Capacità – Condivisione – Comunicazione – Responsabilità Civile***

Alla fine dell'anno di servizio civile il giovane avrà acquisito il proprio senso civico e capacità di sapersi mettere in gioco in situazioni che hanno legami con la vita di tutti i giorni, potrà, così, concretizzare aspetti della L.64/01 che all'inizio sembravano astratti e difficili.

**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 ATTIVITA' PREVISTE per il RAGGIUNGIMENTO degli OBIETTIVI**

Il progetto prevede, per il raggiungimento degli obiettivi di cui al punto 7, i seguenti piani di attuazione comuni a tutti e tre i servizi oggetto del presente progetto:

1. Attività operative del progetto
2. Attività a latere
3. Diagramma di Gantt.

**TRASPORTO SOCIO-SANITARIO E D'URGENZA**

## ATTIVITA' OPERATIVE del PROGETTO

Qui di seguito sono descritte le attività operative del progetto che vedono la loro realizzazione in tutto l'arco dell'anno

### AZIONE A:

#### **comunicazione e sinergia con le strutture di destinazione**

**OBIETTIVO A:** *migliorare la comunicazione e le sinergie con le strutture in cui disabili e anziani si recano*  
Attività A1

L'accompagnamento di persone anziane e disabili in luoghi di incontro e socializzazione è un'attività che va molto oltre il mero trasporto.

Per queste persone le occasioni in cui possono incontrare altri, sperimentare le loro capacità / abilità manuali o artistiche, sentirsi effettivamente parte di una comunità, sono momenti importantissimi, a volte gli unici che li fanno sentire a tutti gli effetti parte del mondo.

Per questo è importante che l'organizzazione di questi accompagnamenti sia curata e concordata in modo continuativo e strutturato con le realtà che gestiscono le strutture in cui anziani e disabili vengono portati.

- momenti di incontro e confronto con gli operatori delle strutture, in modo da concordare la migliore organizzazione possibile, che tenga conto delle esigenze e dei tempi individuali di ogni utente, ma anche di quelli delle strutture di destinazione e del servizio di trasporto.

### AZIONE B:

#### **garantire spazi e momenti di ascolto**

**OBIETTIVO B:** *ORGANIZZARE IL SERVIZIO IN MODO DA GARANTIRE ANCHE SPAZI E TEMPI DI ASCOLTO individualizzati*

#### Attività B1

Spesso le persone che vengono accompagnate sono in situazioni di estrema difficoltà e solitudine.

È pertanto necessario organizzare il trasporto in modo da garantire loro, contemporaneamente all'accompagnamento vero e proprio, anche attenzione e ascolto.

- presenza di una persona che affianchi l'autista e, sia durante l'accompagnamento, che durante l'attesa per la visita o la terapia, faccia compagnia all'utente, attenta ai bisogni, ma anche alla sua eventuale voglia di "chiacchierare" e di essere ascoltato.

Anche le persone che usufruiscono del servizio di Telesoccorso sono nella maggior parte dei casi anziani soli e senza rete familiare o amicale. È pertanto molto importante affiancare al servizio vero e proprio di Telesoccorso, dei momenti in cui le telefonate diventano ascolto e compagnia.

Telefonate agli utenti del Telesoccorso, al fine di dare momenti di ascolto, scambiare "quattro chiacchiere", fare compagnia

#### Supporto:

*Questa Attività sarà supportata dal partner URMET ATE srl (P.IVA 07430780010), che Si impegna a gestire un incontro annuale, con personale qualificato, di formazione ed informazione al personale.*

*Altresì offre, a titolo gratuito, un mese di consulenze e verifiche alle apparecchiature della Centrale Operativa, mettendo a disposizione suo personale qualificato in reperibilità telefonica e tele assistenziale. (vedi voce 24)*

*Sap interessate:*

*117760, 117761, 117762, 117763, 78333*

### AZIONE C:

#### **supporto alle famiglie**

**OBIETTIVO C:** *offrire supporto domiciliare alle famiglie (assistenza e momenti di ascolto e sostegno)*

#### Attività C1

Le famiglie sono spesso le uniche a farsi carico della cura dei congiunti in difficoltà, a volte anche per molti anni. Altro punto problematico è la solitudine in cui vengono a trovarsi le famiglie.

- programmazione di 1 visita domiciliare al mese per 10 famiglie, individuate tra quelle con minore rete sociale e capacità personali
- organizzazione di 4 momenti di incontro tra le famiglie degli anziani, disabili, malati cronici

realizzazione di una ricerca sui servizi di assistenza presenti sul territorio fiorentino e divulgazione dei dati emersi alle famiglie e alla cittadinanza

#### Supporto:

Questa Attività **sarà supportata** dal partner FAIRFIELD UNIVERSITY (C.F. 94078810481), che si impegna a collaborare, coinvolgendo alcuni studenti, alla realizzazione e divulgazione di una ricerca volta alla qualità e quantità dei servizi di assistenza presenti sul territorio fiorentino. (vedi voce 24)

Sap interessate

117760, 117761, 117762, 117763, 78333

#### AZIONE D:

##### **presenza a eventi, manifestazioni sportive**

**OBIETTIVO D:** *garantire un'adeguata protezione sanitaria ed eventi e manifestazioni sportive*

#### Attività D1

La presenza di un'organizzazione professionalmente preparata e dotata di mezzi adeguati per il primo soccorso, è fondamentale per la sicurezza dei partecipanti ad eventi e manifestazioni sportive.

- presenza ad almeno il 20% delle manifestazioni sportive / eventi organizzati sul territorio cittadino

La festa di San Sebastiano è un momento "sempre" molto importante per i fiorentini, per tutta la giornata come simbolo di amore e generosità vengono distribuiti i "panellini benedetti" (pane) nelle case di cura, scuole, ospedali etc.

#### AZIONE E:

##### **supporto alle persone sole**

**OBIETTIVO D:** *garantire compagnia, assistenza alle persone sole*

Gli anziani con seri problemi di autosufficienza, o che vivono in luoghi lontani da negozi e altri servizi, vivono con maggior peso l'isolamento. Importante in questo caso può essere offrire loro alcuni servizi che li aiutano nella gestione della loro vita quotidiana e nel soddisfacimento di alcuni bisogni primari. Viene pertanto offerta loro la possibilità di **consegna a domicilio della spesa e dei farmaci**, visite presso l'abitazione dei professionisti (parrucchieri, podologi, pedicure) disponibili a recarsi al domicilio degli anziani, a tariffe concordate e modiche. L'operatore, insieme all'anziano, contatterà il servizio di cui ha bisogno e ne usufruisce secondo le modalità concordate con il negoziante, il medico o il professionista.

#### Attività E1

Le persone sole sovente hanno bisogno di essere supportate nella routine quotidiana: nei mesi invernali, non potendo uscire si sentono sole e hanno bisogno di compagnia. Non sempre l'anziano si sente di uscire da solo: troppe paure lo accompagnano e così si lascia andare alla solitudine.

- programmazione di 1/2 visite domiciliari nei 5 quartieri di Firenze
- organizzazione di uscite sul territorio per una passeggiata o la spesa.

#### **Attività trasversale a tutti i servizi e a tutte le Sap:**

- **Formazione e Supervisione dell'èquipe**

Si intendono le giornate di formazione e di supervisione, calendarizzate ad inizio anno, in cui partecipano gli operatori, i volontari dell'Ente ed i giovani del servizio civile.

- **Gestione delle emergenze**

Si intendono tutte quelle attività che non sono prevedibili nell'ambito del lavoro quotidiano e che vanno comunque presidiate **durante l'arco dell'anno**.

- *incendio, alluvioni, terremoto, esplosione, etc.:* l'Addetto alla Gestione delle Emergenze (primo soccorso, antincendio e gestione delle emergenze) attiva immediatamente il Piano di Evacuazione come previsto nel Piano per la Sicurezza, provvedendo tempestivamente ad avvertire le forze dell'ordine e le strutture pubbliche di pronto soccorso.

## **AMBULATORI e SERVIZI SANITARI**

### Servizi degli Ambulatori della Misericordia di Firenze

#### Azione A:

**organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati**

#### Obiettivo Specifico:

1. *Migliorare il contatto tra la struttura lavorativa e la propria utenza*

##### Attività A1

Spesso le persone che vengono accompagnate sono in situazioni di estrema difficoltà e solitudine. È pertanto necessario organizzare il trasporto in modo da garantire loro, contemporaneamente all'accompagnamento vero e proprio, anche attenzione e ascolto.

- presenza di una persona che affianchi l'autista e, sia durante l'accompagnamento, che durante l'attesa per la visita o la terapia, faccia compagnia all'utente, attenta ai bisogni, ma anche alla sua eventuale voglia di "chiacchierare" e di essere ascoltato.

Anche le persone che usufruiscono del servizio di Telesoccorso sono nella maggior parte dei casi anziani soli e senza rete familiare o amicale. È pertanto molto importante affiancare al servizio vero e proprio di Telesoccorso, dei momenti in cui le telefonate diventano ascolto e compagnia.

Telefonate agli utenti del Telesoccorso, al fine di dare momenti di ascolto, scambiare "quattro chiacchiere", fare compagnia

#### Azione B:

**migliorare la sinergia, la collaborazione e l'efficienza dei servizi offerti dagli ambulatori**

#### Obiettivo Specifico

2. *Contribuire a rendere più semplice la collaborazione tra i vari ambulatori per migliorare la coordinazione tra le 4 sedi fiorentine*

##### Attività B1

I servizi offerti dagli Ambulatori della Misericordia di Firenze sono soggetti ad un miglioramento continuo al fine di ottimizzare e razionalizzare l'offerta, tramite una sinergia ed una collaborazione tra i vari servizi più alta. In questo modo, si potrà migliorare così la qualità dei servizi a cui i cittadini possono rivolgersi.

- Istituzione di momenti strutturati nei quali vengono rilevate criticità ed inefficienze ;
- Strutturazione di riunioni di coordinamento con responsabili, coordinatori ed altri operatori dei servizi in maniera cadenzata nel tempo;
- Analizzare l'interazione tra i vari servizi offerti, e tra gli altri operatori e coordinatori durante le attività proposte;
- Analizzare e Rispettare al meglio i tempi di esecuzione delle consegne date;
- Annotare e riferire eventuali inefficienze e/o correzioni da apportare ai servizi offerti ai cittadini

#### Azione C:

**aumentare il livello di soddisfazione degli utenti, tramite un servizio di accoglienza più efficace**

### **Obiettivo Specifico**

3.migliorare da un punto di vista qualitativo l'accoglienza presso l'accettazione attraverso un supporto nei confronti di chi richiede informazioni di vario genere

### **Attività C1**

Il momento dell'accoglienza è uno dei momenti più importanti per chi accede ad un servizio ambulatoriale. L'Efficienza nel rispondere alle domande, la capacità di ascolto, e la capacità di orientare gli utenti rispetto ai problemi ed alle domande che pongono, risultano essere indicatori a cui dare sempre più attenzione.

- Implementare il servizio di accoglienza soprattutto nei periodi di maggiore richiesta
- Analizzare la soddisfazione degli utenti tramite strumenti specifici, prevedendo poi momenti di confronto tra i responsabili e coordinatori, sui risultati ottenuti;

### **Supporto:**

Il Partner FONDAZIONE SAN SEBASTIANO DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE (P.IVA 05675240484)

**Fornirà supporto** per le attività di formazione e supervisione trasversale a tutto il progetto

Il partner Fornisce gli psicologi e psicoterapeuti nella formazione e supervisione dell'èquipe e dei volontari presenti, trasversalmente, su tutto il progetto (vedi voce 24)

Sap interessate:

tutte (117731, 117760, 117761, 117762, 117763, 78333)

### **Azioni a latere**

Per la descrizione delle attività della Formazione generale e specifica si rinvia rispettivamente alle voci: **29/34** e **35/41**.

Per la descrizione delle attività di Monitoraggio si rinvia alle **voci 21) e 42)**.

Per le attività di Promozione e sensibilizzazione del Servizio civile nazionale si rinvia alla **voce 17)**.

Altre attività (oltre a quelle descritte sopra) che permetteranno ai volontari di acquisire le competenze e le professionalità indicate alla **voce 28)** e certificate e riconosciute da **IRECCOP TOSCANA**

### **DIAGRAMMA di GANTT**

Il GANTT, sotto descritto, è stato sviluppato su due diagrammi diversi per il fatto che allo stato attuale (FASE di PROGETTAZIONE) non può essere nota la data di entrata in servizio dei volontari.

Dal punto di vista prettamente contenutistico:

- il primo è attinente alle attività di accoglienza dei volontari, a quelle della formazione generale e specifica (descritta nelle voci **33** e **40**), le attività di monitoraggio interno (voce **20**), le attività di monitoraggio formazione (voce **42**);
- il secondo è attinente alle specifiche attività che caratterizzano il progetto in relazione al settore e all'area d'intervento, alle strutture coinvolte e al target individuato, la promozione (voce **17**).

Dal punto di vista interpretativo:

- il primo diagramma ha un carattere generale e definisce la tempistica del progetto sulla base dell'ordine di successione dei mesi rispetto all'avvio (es.:primo, secondo,...);
- il secondo diagramma (per la specificità delle attività previste dal progetto correlata spesso a cicli e ritmi imposti dall'organizzazione delle strutture) deve necessariamente rispettare la tempistica del "calendario solare" e quindi riportare lo svolgimento delle attività rispetto a quest'ultime, pertanto: il 1° mese corrisponderà a gennaio e il 12° a dicembre.

La visione completa dello svolgimento del progetto di servizio civile risulterà quindi dalla lettura



incrociata di entrambi i diagrammi.

GANTT accoglienza/formazione/monitoraggio VOLONTARI

Azioni	MESI: 2014 (fine)/2015											
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Avvio ed accoglienza volontari												
Formazione generale (voci 29/34) *												
Formazione specifica (voci 35/41) **												
Attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile (voce 17) – a livello locale ***												
- a livello nazionale												
Monitoraggio interno (voce 20)												
Monitoraggio formazione (voce 42)												

Azioni	Mesi 2013/2014											
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
<b>SERVIZI DI TRASPORTO</b>												
<u>Attività A1 coordinamento tra i servizi coinvolti nella presa in carico dell'utenza</u>												
<u>Attività B1 organizzazione di momenti di ascolto individualizzati</u>												
<u>Attività C1 gestione del rapporto con le famiglie degli utenti finalizzato al supporto delle famiglie stesse</u>												
<u>Attività D1 supporto logistico e tecnico ai partecipanti ad eventi e manifestazioni sportive</u>												
<u>Attività E1 gestione di momenti volti al supporto ed ascolto degli anziani e delle persone sole</u>												

Azioni	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
<b>AMBULATORI</b>												
<u>Attività A1: Organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati</u>												
<u>Attività b1: migliorare la sinergia, la collaborazione e l'efficienza dei servizi offerti dagli ambulatori</u>												
<u>Attività C1: aumentare il livello di soddisfazione degli utenti, tramite un servizio di accoglienza più efficace</u>												

### **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**

Per la realizzazione del presente progetto sono coinvolte complessivamente **109 persone**, delle quali **96** appartenenti alle Sap che erogano **servizi di trasporto**, e **13** alla sap che eroga **servizi ambulatoriali**, tutti con diversi ruoli e gradi di responsabilità per la conduzione delle varie azioni ed attività indicate alla **voce 8.1.**

Nello specifico, con riferimento alle attività da svolgere, in funzione delle professionalità e del ruolo ricoperto da ciascuno, la situazione può essere descritta come segue:

Si riporta qui di seguito una descrizione sintetica delle tipologie di professionalità coinvolte nel progetto:

RESPONSABILI DEI SERVIZI: Valutano, accettano e programmano i servizi non di emergenza. Inseriscono i servizi di trasporto nella programmazione giornaliera

- 1) migliorare le comunicazioni e le sinergie con le strutture in cui disabili e anziani si recano
- 2) organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati
- 3) dare supporto alle famiglie con visite domiciliari e momenti di ascolto e sostegno
- 4) garantire la partecipazione al più alto numero possibile di eventi e manifestazioni sportive

CAPO SERVO DI COMPAGNIA / VICE CAPO SERVO DI COMPAGNIA: si occupano della Supervisione e controllo delle attività, organizzazione dei compiti e dei servizi dei volontari

SERVI DI COMPAGNIA: si occupano della gestione del servizio giornaliero

RESPONSABILE SERVIZI MUTATURE: organizza e controlla tutte le attività e ne è responsabile del buon andamento

ADDETTI ALLA RICEZIONE DEI SERVIZI: smistano i servizi di trasporto in relazione al personale presente giornalmente, sia che si tratti di Volontari dell'Ente che di Volontari di Servizio Civile Nazionale.

- 2) organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati

AUTISTI DI MEZZI DI SOCCORSO: Personale incaricato alla guida dei mezzi di soccorso. Si può trattare sia di Volontari che di dipendenti dell'Associazione  
Si occupano della guida dei mezzi di soccorso

SOCCORRITORI ESPERTI EX LR 25/2001: Personale, sia Volontario che dipendente dell'Associazione, in possesso degli attestati di soccorritore di livello avanzato  
Partecipano a tutti servizi di trasporto anche di emergenza essendo in possesso degli attestati di soccorritore di livello base e di livello avanzato

FORMATORI ESPERTI DI SOCCORSO SANITARIO: Professionisti specializzati nella formazione di soccorso sanitario  
Si occupano della formazione del soccorso sanitario del personale sia Volontario sia dipendente dell'Associazione

DIRETTORE AMBULATORIO / VICE DIRETTORE AMBULATORIO: si occupano della Supervisione e controllo delle attività, e dell'organizzazione dei compiti, del coordinamento di tutti gli ambulatori e dell'organizzazione dei dipendenti

RESPONSABILE DI PRESIDIO: si occupa del coordinamento dell'ambulatorio e dell'attività erogata all'interno.

RESPONSABILE DELLA QUALITÀ: si occupa della valutazione e del monitoraggio dei servizi nel rispetto della normativa qualità

RESPONSABILE DEGLI ACQUISTI: si occupa degli acquisti e degli ordini del materiale utilizzato presso gli Ambulatori

SEGRETERIA : si occupa della gestione della segreteria, della fatturazione e dell'amministrazione

ACCETTAZIONE: Si occupa della registrazione dei pazienti al momento del loro arrivo presso gli Ambulatori, e si occupano della riscossione delle visite e della prenotazione delle stesse

CALL CENTER: Si occupa della ricezione delle chiamate effettuate dai pazienti che richiedono di fissare appuntamenti per le visite mediche

Sap 7833

VENERABILE ARCICONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE

Firenze

(SEDE CENTRO STORICO - Piazza Duomo, FI)

n.	Figura di riferimento	Di cui n. operat. Dipend.	Attività nel progetto
2	Capo Servo di Compagnia Vice Capo Servo di Compagnia	2	Supervisione e controllo delle attività, organizzazione dei compiti e dei servizi dei volontari
1	Responsabile del servizio	1	1) migliorare le comunicazioni e le sinergie con le strutture in cui disabili e anziani si recano 2) organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati 3) dare supporto alle famiglie con visite domiciliari e momenti di ascolto e sostegno 4) garantire la partecipazione al più alto numero possibile di eventi e manifestazioni sportive
13	Servi di Compagnia	19	Addetti alla gestione del servizio giornaliero
1	Responsabile servizi mutature	1	Supervisiona organizza e controlla tutte le attività e ne è responsabile del buon andamento

2	Personale amministrativo	2	Supporto organizzativo e amministrativo
<b>19</b>	<b>Totale</b>	<b>25</b>	
	<b>Totale Generale</b>		

**Sap 117761**  
**Misericordia Firenze (sezione via Sansovino)**  
**Firenze, (Via Sansovino, 172, FI)**

n.	Figura di riferimento	Di cui n. operat. Dipend.	Attività nel progetto
465	Volontari NON in SCN.		Supportare l'attività degli altri operatori
2	Capo Servo di Compagnia Vice Capo Servo di Compagnia	2	Supervisione e controllo delle attività, organizzazione dei compiti e dei servizi dei volontari
13	Servi di Compagnia	13	Addetti alla gestione del servizio giornaliero
1	Responsabile servizi mutature	1	Supervisiona organizza e controlla tutte le attività e ne è responsabile del buon andamento
2	Personale amministrativo	2	Supporto organizzativo e amministrativo
<b>18</b>	<b>Totale</b>	<b>18</b>	
	<b>Totale Generale</b>		

**Sap 117762**  
**Misericordia Firenze – sez. di Viale dei Mille**      **Firenze**  
**(Viale dei Mille, FI)**

n.	Figura di riferimento	Di cui n. Dipendenti	Attività nel progetto
372	Volontari NON in SCN.	0	Supportano le attività degli altri operatori
2	Capo Servo di Compagnia Vice Capo Servo di Compagnia	2	Supervisione e controllo delle attività, organizzazione dei compiti e dei servizi dei volontari
13	Servi di Compagnia	15	Addetti alla gestione del servizio giornaliero
1	Responsabile servizi mutature	1	Supervisiona organizza e controlla tutte le attività e ne è responsabile del buon andamento
2	Personale amministrativo	2	Supporto organizzativo e amministrativo
<b>18</b>	<b>Totale</b>	<b>18</b>	
	<b>Totale Generale</b>		

**Sap 117760**  
**Misericordia Firenze – Sezione Ponte di Mezzo - Firenze (via di Caciolle, 3/b)**

n.	Figura di riferimento	Di cui n. Dipendenti	Attività nel progetto
372	Volontari NON in SCN.	0	Supportano le attività degli altri operatori
2	Capo Servo di Compagnia Vice Capo Servo di Compagnia	2	Supervisione e controllo delle attività, organizzazione dei compiti e dei servizi dei volontari
13	Servi di Compagnia	15	Addetti alla gestione del servizio giornaliero
1	Responsabile servizi mutature	1	Supervisiona organizza e controlla tutte le attività e ne è responsabile del buon andamento
2	Personale amministrativo	2	Supporto organizzativo e amministrativo
<b>18</b>	<b>Totale</b>	<b>18</b>	
	<b>Totale Generale</b>		

**Sap 117763**

**Misericordia Firenze – Sezione nord - Firenze (via Faentina, 32/b)**

n.	Figura di riferimento	Di cui n. Dipendenti	Attività nel progetto
372	Volontari NON in SCN.	0	Supportano le attività degli altri operatori
2	Capo Servo di Compagnia Vice Capo Servo di Compagnia	2	Supervisione e controllo delle attività, organizzazione dei compiti e dei servizi dei volontari
13	Servi di Compagnia	15	Addetti alla gestione del servizio giornaliero
1	Responsabile servizi mutature	1	Supervisiona organizza e controlla tutte le attività e ne è responsabile del buon andamento
2	Personale amministrativo	2	Supporto organizzativo e amministrativo
<b>18</b>	<b>Totale</b>	<b>18</b>	
	<b>Totale Generale</b>		

**Sap. 117731**

**Ambulatorio della Misericordia di Firenze Firenze  
(Via del Sansovino, 176, FI)**

n.	Figura di riferimento	Di cui n. Dipendenti	Attività nel progetto
----	-----------------------	----------------------	-----------------------

372	Altri Volontari NON in SCN.	0	Supportano gli operatori nelle loro attività
1	Direttore Ambulatorio	1	Supervisione e controllo generale delle attività
1	Vice Direttore Ambulatorio	1	Supervisione e controllo delle attività
1	Responsabile di Presidio	1	Supervisione e controllo delle attività ambulatoriale
1	Responsabile della Qualità	1	Controlla lo svolgimento dei servizi secondo il SQ
1	Responsabile degli Acquisti	1	Gestisce gli ordini
1	Segreteria	1	Supporto organizzativo e amministrativo
4	Accettazione	4	Registrazione dei pazienti all'arrivo
3	Call Center	3	Risponde al telefono e fissa gli appuntamenti
<b>13</b>	<b>Totale</b>	<b>13</b>	
	<b>Totale Generale</b>		

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

Fase dell'accoglienza per il progetto specifico

Il gruppo di volontari in Servizio Civile Nazionale, supportato e coordinato da figure professionali, diverrà parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dell'equipe che realizzerà gli interventi previsti da progetto.

Durante la fase di accoglienza all'interno della SAP i volontari verranno presentati dall'Olp alle diverse figure coinvolte nel progetto: momento importante e fondamentale per far sentire il giovane integrato nell'equipe di lavoro. Il loro inserimento avverrà per "fasi" per evitare loro spiacevoli situazioni di disagio, di paura o di semplice inadeguatezza.

Fase di osservazione, conoscenza e orientamento (primo mese): accompagnati dall'Olp osserveranno la struttura, le attività che si stanno facendo, gli utenti. Questa prima fase sarà orientata alla pianificazione e alla esecuzione delle attività del progetto. In particolare verranno definite le attività da svolgere, assegnati i turni, decise mansioni e ruoli.

Momento delicato in cui il volontario conosce le proprie emozioni, difficoltà, dubbi, ma anche le proprie attitudini, conoscenze e aspettative. In questo mese verrà avviato il percorso di formazione specifica.

Fase di affiancamento ed inserimento (secondo mese) : con il supporto dell'Olp affiancheranno gli operatori nelle attività.

Momento in cui il volontario apprende metodologie e modalità degli interventi.

Fase di autonomia (dal terzo mese a seguire) : ai volontari verranno affidati dei compiti specifici a supporto degli operatori. Si relazioneranno con gli utenti e inizieranno ad avere "momenti di autonomia" per alcuni compiti specifici.

Momento in cui il volontario acquisisce consapevolezza delle competenze acquisite e diventa "operativo" in modo autonomo.

**TRASPORTO SOCIO-SANITARIO E D'URGENZA**

**Compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile nel presente progetto**

Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile nel presente progetto, suddividendoli per tipologia di servizio e ricordando che saranno sovente sul territorio dei cinque quartieri di Firenze in quanto i servizi (quali la domiciliarità) non sono svolti in sede, ma presso le persone sole.

<b>OBIETTIVO SPECIFICO A)</b> <i>migliorare le comunicazioni e le sinergie con le strutture in cui disabili, anziani e persone sole si recano</i>	<b>ATTIVITÀ A1)</b> <i>comunicazione e sinergia con le strutture di destinazione</i>
<b><u>I VOLONTARI SI OCCUPERANNO di:</u></b> raccogliere ed inserire sul data-base, in consultazione agli operatori, informazioni relative a: case di riposo, soggiorni estivi e gite per anziani, sportelli informativi e/o orientativi, servizi di consulenza legale, diritti dell'anziano, attività sportive e laboratoriali gratuite, ecc. Queste informazioni verranno ricercate su web, andando di persona a convegni e presso i servizi sociali, iscrivendosi a newsletter, ecc. Tutto questo per garantire un servizio sempre più efficiente alle famiglie dei disabili e degli anziani	
<b>OBIETTIVO SPECIFICO B)</b> <i>organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati</i>	<b>ATTIVITÀ B1)</b> <i>garantire spazi e momenti di ascolto</i>
<b><u>I VOLONTARI SI OCCUPERANNO di:</u></b> dare sostegno ai disabili/anziani/persone sole non soltanto da un punto di vista pratico ma anche morale, sempre nell'intento di rendere più sereni alcuni momenti del giornata. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effettuare telefonate di compagnia e ascolto ad alcuni degli utenti del servizio di Telesoccorso, per sapere come stanno, se hanno bisogno di qualcosa, per parlare un po' con loro, per ascoltarli e per informarli delle iniziative a favore degli anziani che ci sono sul territorio. Il volontario dovrà registrare i dati di ogni telefonata (data, ora, durata, tipologia e contenuto intervento, condizioni anziano, ecc) sulla check-list dei sistemi informativi del telesoccorso.</li> </ul>	
<b>OBIETTIVO SPECIFICO C)</b> <i>dare supporto alle famiglie con visite domiciliari e momenti di ascolto e sostegno</i>	<b>ATTIVITÀ C/1)</b> <i>visite domiciliari e incontri tra familiari</i>
<b><u>I VOLONTARI SI OCCUPERANNO di:</u></b> tenere compagnia in modo individuale a quegli anziani e/o che non possono muoversi dall'abitazione. Andrà da loro, chiacchiererà con loro, ascolterà i loro racconti, gli chiederà se vogliono vedere un film ed eventualmente procurerà il dvd che vedrà con lui, gli leggerà un libro o un quotidiano, gli terrà compagnia durante i pasti mangiando con lui e, se necessario, lo aiuterà ad alimentarsi (ad esclusione dei casi in cui si presenti disfagia o problematiche serie nella deglutizione). Accompagnerà gli anziani, che sono in grado di uscire di casa, a fare delle passeggiate all'esterno: al mercato rionale, in parrocchia, al circolo degli anziani, ecc Il volontario dovrà cercare di favorire la nascita di relazioni e legami tra l'anziano e le persone che incontreranno	
<b>OBIETTIVO SPECIFICO D)</b> <i>garantire la partecipazione al più alto numero possibile i eventi e manifestazioni sportive</i>	<b>ATTIVITÀ D1)</b> <i>presenza a eventi e manifestazioni sportive e alla Festa di San Sebastiano</i>
<b><u>I VOLONTARI SI OCCUPERANNO di:</u></b> partecipare attivamente alle manifestazione sportive in cui l'Associazione sarà chiamata ad operare tramite la preparazione del materiale divulgativo, la ricerca dello spazio, il supporto all'organizzazione della giornata, accompagnamento. Parteciperanno alla festa di San Sebastiano allestendo lo stand informativo, distribuendo i dolci e il materiale informativo.	

**OBIETTIVO SPECIFICO C)**

*dare supporto alle persone sole con visite domiciliari*

**ATTIVITÀ C/1)**

*visite domiciliari e incontri di compagnia e ascolto*

**I VOLONTARI SI OCCUPERANNO**

dell'attività di compagnia e ascolto a domicilio degli anziani, in affiancamento agli operatori. Ogni volontario si recherà a casa di 2/3 persone sole durante l'anno, per tenergli compagnia, ascoltarlo, leggergli una rivista, guardare con lui i programmi TV, giocare a carte

**I VOLONTARI SI OCCUPERANNO di**

accompagnare gli operatori nel servizio di consegna a domicilio di spesa e farmaci, in dettaglio:  
 - l'operatore si occuperà di ordinare telefonicamente la spesa,  
 - il volontariato si occuperà del ritiro e consegna a domicilio della spesa

**AMBULATORI e SERVIZI SANITARI****Compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile nel presente progetto**

Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile nel presente progetto, suddividendoli per tipologia di servizio e ricordando che saranno sovente sul territorio dei cinque quartieri di Firenze in quanto i servizi (quali la domiciliarità) non sono svolti in sede, ma presso le persone sole.

*Relativi agli **Ambulatori della Misericordia di FI*****Obiettivo Specifico:**

1. *Migliorare il contatto tra la struttura lavorativa e la propria utenza*

**ATTIVITA' del VOLONTARIO**

*I VOLONTARI SI OCCUPERANNO di: dare sostegno ai disabili/anziani/persone sole non soltanto da un punto di vista pratico ma anche morale, sempre nell'intento di rendere più sereni alcuni momenti del giornata.*

- *Effettuare telefonate di compagnia e ascolto ad alcuni degli utenti del servizio di Telesoccorso, per sapere come stanno, se hanno bisogno di qualcosa, per parlare un po' con loro, per ascoltarli e per informarli delle iniziative a favore degli anziani che ci sono sul territorio. Il volontario dovrà registrare i dati di ogni telefonata (data, ora, durata, tipologia e contenuto intervento, condizioni anziano, ecc) sulla check-list dei sistemi informativi del telesoccorso*

**Obiettivo Specifico**

2. *Contribuire a rendere più semplice la collaborazione tra i vari ambulatori per migliorare la coordinazione tra le 4 sedi fiorentine*

**ATTIVITA' del VOLONTARIO**

- *Collaborazione nei settori: Accettazione, Call-Center, Segreteria, Ufficio Acquisti, Ufficio Qualità.*
- *La collaborazione in questione comprende le seguenti mansioni: Svolgimento di mansioni semplici nel caso sia richiesto : fare fotocopie, revisionare la documentazione, spostare scatole e materiali di vario tipo, effettuare commissioni all'esterno in caso di necessità.*



- *Partecipare a momenti di confronto con l'Operatore di Progetto relativamente all'andamento del progetto di SCR.*
- *Annotare all'operatore di Progetto e riferire eventuali inefficienze e/o correzioni da apportare ai servizi offerti ai cittadini*
- *Effettuare spostamenti continui tra i 5 piani dell'Ambulatorio di Via del Sansovino per migliorare il coordinamento tra i vari reparti della struttura (Direzione, Segreteria, Ufficio Acquisti, Call-Center, Accettazione quarto piano, Accettazione primo piano e Accettazione piano terra);*
- *Effettuare spostamenti in auto tra i 4 Ambulatori della Misericordia di Firenze (Via del Sansovino, Vicolo Adimari, Piazzetta Valdambra, Viale dei Mille) per portare materiali e documenti vari;*

### **Obiettivo Specifico**

3.migliorare da un punto di vista qualitativo l'accoglienza presso l'accettazione attraverso un supporto nei confronti di chi richiede informazioni di vario genere

#### **ATTIVITA' del VOLONTARIO**

- ✓ *Collaborazione nei settori: Accettazione, Call-Center, Segreteria, Ufficio Acquisti, Ufficio Qualità.*
- ✓ *La collaborazione in questione comprende le seguenti mansioni:*
- ✓ *Svolgimento di mansioni semplici nel caso sia richiesto : fare fotocopie, revisionare la documentazione, spostare scatole e materiali di vario tipo, effettuare commissioni all'esterno in caso di necessità.*
- ✓ *Partecipare al servizio di accoglienza soprattutto nei periodi di maggiore richiesta*
- ✓ *Rapportarsi in maniera costante con l'utenza per fornire indicazioni utili in merito alle modalità di svolgimento delle prenotazioni/visite ambulatoriali e migliorare l'accoglienza presso l'Accettazione;*
- ✓ *Rispondere al telefono nei settori dell'Accettazione e del Call-Center in caso di necessità per permettere al personale dipendente di svolgere il proprio lavoro senza eccessive interruzioni;*

#### **ATTIVITA' TRASVERSALI A TUTTI I SERVIZI PROPOSTI:**

- alcuni volontari in servizio verranno coinvolti nelle iniziative di promozione e sensibilizzazione del servizio civile (**voce 17**), supportando gli operatori nel:
- preparare il materiale informativo-divulgativo
- I volontari in servizio civile inoltre ,qualora i responsabili dei servizi lo ritenessero utile, verranno chiamati a partecipare all'incontro settimanale dell'equipe degli operatori coinvolti nel progetto, per verificare l'andamento delle attività della settimana precedente, per pianificare le attività della settimana successiva, per analizzare criticità e novità, ecc. Inoltre, essendo il volontario di supporto agli operatori nelle attività sopra descritte per raggiungere i relativi obiettivi, consentirà agli operatori di avere più tempo da dedicare alle attività del progetto e quindi di raggiungere i corrispondenti obiettivi.
- Il volontario, previa valutazione effettuata in sede di Riunione d'equipe tra lui ed i responsabili del servizio, potrà partecipare ad uscite in autonomia con gli utenti del servizio, qualora queste fossero previste in quanto utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto. Le uscite avverranno sempre sotto la supervisione in "remoto" dell'OLP, e previo disponibilità del volontario stesso. Le uscite in autonomia con gli utenti riguarderanno compiti semplici, come per esempio piccole commissioni, visite, ecc. Le spese eventualmente sostenute per le uscite in

autonomia saranno rimborsate dalla SAP.

### **Modalità d'impiego**

Premessa generale. a conclusione della descrizione dei vari compiti dei volontari all'interno del progetto specifico, si specifica che, con riferimento alla modalità di svolgimento dei progetti di servizio civile, la filosofia di fondo di Confcooperative-Federsolidarietà alla base dello stesso è comune a tutto il territorio nazionale:

Attraverso il progetto il gruppo di volontari in servizio civile, supportato e coordinato da figure professionali, diviene parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dell'équipe che realizza gli interventi previsti da progetto. I volontari affiancano sempre le figure professionali nelle attività previste dal piano di attuazione e, allo stesso tempo, gestiscono spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività (es. attività di tempo libero, costruzione reti territoriali) partecipando, in linea di massima, attivamente alle iniziative nei gruppi di volontariato esistenti nel territorio o all'interno dei propri centri di assegnazione in generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

### **Informazioni specifiche sulle modalità d'Impiego**

**volontari svolgeranno servizio per 5 giorni alla settimana, garantendo 1400 ore annue di servizio, ed un minimo di 12 ore su 5 giorni settimanali.**

- Ai volontari potrà essere richiesto di partecipare alle riunioni di equipe.
- I Volontari valuteranno assieme ai responsabili del servizio, ed in sede di riunione di Equipe, la possibilità di partecipare ad uscite in autonomia con gli utenti del servizio, per lo svolgimento di compiti elementari utili al raggiungimento degli obiettivi del progetto.
- Verrà chiesto ai giovani in servizio civile la disponibilità al trasferimento per la partecipazione alle attività legate alle uscite nel territorio, come importante momento aggregativo e partecipativo degli utenti, al di fuori della vita quotidiana delle strutture o delle proprie abitazioni. Le spese relative alla permanenza al di fuori della sede di attuazione del progetto per i volontari sono garantite dalle SAP. Verrà richiesta specifica autorizzazione alla variazione di sede con apposita modulistica inoltrata all'Ufficio Nazionale Servizio Civile.
- Ai volontari, se disponibili, potrà essere chiesta la guida degli automezzi delle Sap, per lo svolgimento delle attività legate al progetto

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

22

N.	SEDE ATTUAZIONE DEL PROGETTO	cod. Sede	Volontari da impiegare nel progetto			
			N. Totale Volontari	N. Posti con VA	N Posti no VA	N. posti solo V
1	AMBULATORI DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE	117731	3	0	3	0
2	MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Ponte di Mezzo)	117760	4	0	4	0
3	MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Via del Sansovino)	117761	4	0	4	0
4	MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Viale dei Mille)	117762	4	0	4	0
5	MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione Nord)	117763	3	0	3	0
6	VENERABILE ARCICONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE	78333	4	0	4	0
	<b>Totale</b>		<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>

10) Numero posti con vitto e alloggio:	0
11) Numero posti senza vitto e alloggio:	22
12) Numero posti con solo vitto:	0
13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:	1400

Monte ore annuo, per un minimo obbligatorio settimanale di 12 ore (mantenere solo nel caso sia inserito 1400 ore nella voce...altrimenti da cancellare)

14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :	5
15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:	

<p>volontario dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rispettare il regolamento della SAP e attenersi alla carta dei servizi</li> <li>- rispettare la normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali ovvero mantenere il segreto professionale</li> <li>- obbligo della divisa, ove richiesto</li> <li>- essere disponibile a concordare un orario che tenga conto degli orari della SAP</li> <li>- essere disponibile a svolgere il servizio nella sede centrale della Cooperativa, nei periodi di chiusura della SAP, sotto la supervisione dell'OLP, per la realizzazione di attività propedeutiche al raggiungimento degli obiettivi di progetto, come la preparazione del materiale e della documentazione necessaria per le attività progettuali, ecc.</li> <li>- essere disponibile a svolgere il servizio, in occasione di particolari manifestazioni o feste, in orario serale o festivo</li> <li>- di essere disponibile, qualora venisse richiesto dai responsabili, a partecipare alle riunioni dell'èquipe.</li> <li>- Essere disponibile a partecipare ad uscite in autonomia con gli utenti del servizio, previa valutazione effettuata in sede di Riunione d'èquipe tra lui ed i responsabili del servizio, sempre sotto la supervisione in "remoto" di un responsabile, e previo disponibilità del volontario stesso. Le uscite in autonomia con gli utenti potranno riguardare per esempio piccole commissioni, visite, ecc.</li> <li>- potrà essere chiesto ai volontari di usufruire di alcuni giorni di permesso durante la chiusura delle sedi di attuazione</li> <li>- potrà essere richiesta al volontario la disponibilità al trasferimento temporaneo di sede in occasione delle uscite periodiche sul territorio con gli utenti</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	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											
2											
3											
4											

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

L'attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale di Confcooperative si inserisce nel filone comunicativo più vasto di cui si occupa Federsolidarietà che, con continuità temporale, promuove i valori della cooperazione, della solidarietà, della pace e conseguentemente del Servizio civile quale strumento di attuazione degli stessi.

La specifica attività di promozione e sensibilizzazione, nella pratica, si articola secondo un piano di comunicazione articolato su più livelli (sia territoriali che temporali) che qui di seguito verranno descritti:

### **LIVELLO NAZIONALE (attuato con continuità durante l'anno)**

- Attività di informazione attraverso il sito web nazionale [www.serviziocivile.coop](http://www.serviziocivile.coop);
- Partecipazione all'incontro nazionale dei giovani in servizio civile in occasione di San Massimiliano Martire che si tiene il 12 marzo di ogni anno in località diverse sul territorio nazionale;
- Produzione del rapporto annuale sul servizio civile ed è componente attiva della CNESC (Conferenza nazionale Enti di servizio civile);
- Partecipazione al TESC (Tavolo Ecclesiale sul servizio civile);
- Organizzazione di eventi Confcooperative-Federsolidarietà: es. "Generazione di cittadini. Volti e progetti di servizio civile in Federsolidarietà" Per il premio "Generazione di cittadini. Volti e progetti di Servizio civile in Confcooperative -Federsolidarietà 2007" sono stati nominati 10 vincitori per le due categorie "Progetti" e "Giovani", "Servire al futuro: il Servizio Civile Nazionale, occasione di formazione alla responsabilità e all'impegno sociale per cittadini del domani" - convegno nazionale svoltosi l'8 luglio 2010 – che ha rappresentato un importante momento di incontro e condivisione dell'idea di un unico servizio civile nazionale e l'avvio di un nuovo e più proficuo percorso del servizio civile di Confcooperative-Federsolidarietà insieme alle istituzioni; Ventesimo anniversario della L. 381/91 – 16 novembre 2011.

In generale, si tratta di eventi finalizzati alla riflessione sul Servizio civile, grazie all'intervento di esperti, figure istituzionali e alla partecipazione e l'incontro dei giovani.

Tutte le suddette attività che vengono portate avanti con continuità durante l'anno o che comportano per la loro realizzazione periodi di lavoro distribuiti nell'anno, lo svolgimento di queste attività comporta in pratica un impegno che in termini di tempo ammonta a **50 ore**.

### **LIVELLO LOCALE E NAZIONALE PRIMA E DURANTE IL PROGETTO**

In sinergia con l'attività prevista a livello nazionale:

- Articolo su testate giornalistiche a copertura nazionale (es. rivista "Italia Cooperativa")
- 1 pagina pubblicitaria su testate a copertura nazionale (es. rivista "Italia Cooperativa")

la SLEA **CONFCOOPERATIVE TOSCANA** svolgerà una più specifica apposita attività di comunicazione ed informazione **per oltre 21 ore complessive** per promuovere e sensibilizzare la comunità territoriale di *Firenze* oggetto del progetto attraverso la predisposizione di uno specifico Piano di Comunicazione.

Infatti, il Piano di Comunicazione è rivolto come target principale ai giovani dai 16 ai 28 anni e come target secondario alla comunità locale di Firenze in cui il progetto si attua.

Si riportano in sintesi alcune delle azioni previste dal Piano di Comunicazione:

- 1 convegno regionale **(5 ore complessive)** - ottobre
- Iniziative di conferenze o coordinamenti regionali, partecipazione a manifestazioni con target giovanile e fiere **(15 ore complessive)** – novembre
- 1 incontro provinciale **(5 ore complessive)** - settembre
- 1 incontri con 2 scuole superiori **(8 ore complessive)** – aprile maggio

- 4 articoli su testate giornalistiche a copertura nazionale
  - 1 pagina pubblicitaria su testate a copertura nazionale
  - Affissione manifesti e distribuzione depliant informativi (5.000 pieghevoli, 20 manifesti)
  - Sito della toscana, in cui è inserito uno spazio dedicato al servizio civile, [www.toscana.confcooperative.it](http://www.toscana.confcooperative.it) (circa 4.500 contatti al mese)
- Festa di San Sebastiano (patrono del Sodalizio) - gennaio

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

Si rinvia al Sistema di Reclutamento e Selezione accreditato dall'UNSC

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

Confcooperative - NZ01170

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

Si rinvia al Sistema di Monitoraggio e valutazione accreditato dall'UNSC

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

Confcooperative - NZ01170

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

nessuno

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

FORMAZIONE SPECIFICA	Importo
Segreteria attrezzata	€ 546,00
Aula adeguatamente attrezzata con sedie, banchi, n. 1 lavagna, lucidi, n. 1 videoproiettore, Supporti informatici e multimediali, diapositive, n.10 computer	€ 3.240,00
Compenso dei docenti impegnati (n.72 ore x € 33,00 costo orario docente)	€ 2.376,00
Compenso del tutor impegnato durante la formazione specifica (n.50 ore x € 22,00 costo orari tutor)	€ 1.100,00
Costo complessivo delle dispense	€ 180,00
Costo totale della cancelleria per la formazione pec.	€ 750,00
<b>Totale</b>	<b>€ 8.192,00</b>
PUBBLICIZZAZIONE PROGETTO	
Stand presso eventi con target giovanile e fiere che si svolgono a cadenza annuale a Firenze.	€ 1.100,00
Spazi pubblicitari su mass media a diffusione locale e nazionale	€ 200,00
Materiale pubblicitario (40 Manifesti costo € 420,00; 100 Brochure costo € 460,00 e 500 Depliant costo € 320,00)	€ 1.200,00

<b>Totale</b>		<b>€ 2.500,00</b>
<b>RIORSE TECNICHE E STRUMENTALI PROGETTO</b>		
6 Mezzi per i servizi sociali e dializzati		€ 3.200,00
6 Mezzi attrezzati per trasporto sanitario		€ 10.000,00
5 Autoambulanze attrezzate per l'emergenza sanitaria (compresi 10 defibrillatori)		€ 20.000,00
Computer		€ 450,00
manichini adulto e pediatrico per addestramento		€ 600,00
Divise estive ed invernali x volontari		€ 5.752,00
Protezione nel caso di attività possano comportare, per la particolarità del servizio, contatti con agenti patogeni (guanti monouso, mascherine, etc)		€ 1.000,00
<b>Totale</b>		<b>€ 46.002,00</b>
<b>TOTALE</b>		<b>€ 56.694,00</b>

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

<b>Copromotore</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Attività (rispetto alla voce 8.1)</b>
URMET ATE srl P.IVA 07430780010	ENTE PROFIT	Attività B) <i>garantire spazi e momenti di ascolto</i>  <b>Si impegna a gestire un incontro annuale, con personale qualificato, di formazione ed informazione al personale.</b> <b>Altresì offre, a titolo gratuito, un mese di consulenze e verifiche alle apparecchiature della Centrale Operativa, mettendo a disposizione suo personale qualificato in reperibilità telefonica e tele assistenziale.</b>  Sap interessate 117760, 117761, 117762, 117763, 78333
FONDAZIONE SAN SEBASTIANO DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE P.IVA 05675240484	ENTE NO PROFIT	Attività': <i>di formazione e supervisione trasversale a tutto il progetto</i>  <b>Fornisce gli psicologi e psicoterapeuti nella formazione e supervisione dell'èquipe e dei volontari presenti, trasversalmente, su tutto il progetto.</b>  Sap interessate: tutte (117731, 117760, 117761, 117762, 117763, 78333)
FAIRFIELD UNIVERSITY C.F. 94078810481	ENTE UNIVERSITA'	Attività' C) <i>supporto alle famiglie</i>  <b>Si impegna a collaborare, coinvolgendo alcuni studenti, alla realizzazione e divulgazione di una ricerca volta alla qualità e quantità dei servizi di assistenza presenti sul territorio fiorentino.</b>  Sap interessate 117760, 117761, 117762, 117763, 78333

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

**Risorse tecniche e strumentali comuni a tutte le SAP e a tutti i servizi:**

Risorsa	Descrizione qualitativa e quantitativa per ogni Sap	Descrizione adeguatezza rispetto attività (voce 8.1) e obiettivi (voce 7)
<b>Risorse tecnologiche e strumentali per formazione specifica</b>	<p><b>Aula Attrezzata</b> sedie, banchi, 1 computer portatile, 1 video proiettore, 1 lavagna luminosa, 1 televisione, lucidi, Supporti informatici e multimediali.</p> <p><b>Cancelleria</b> penne, pennarelli, fogli, lavagna a fogli mobili, usura del videoproiettore, post-it, scotch, colla stick, spirali, cartoncini, copertina trasparente, rilegatura termica a caldo</p> <p><b>1 manichini</b> BLS adulto e pediatrico per addestramento</p>	Formazione specifica realizzata nelle SAP
<b>Risorse per la pubblicizzazione e e promozione</b>	<p><b>Manifesti</b> da affiggere nel territorio di interesse del progetto</p> <p><b>Brochure e volantini</b> da distribuire nei principali luoghi di incontro dei giovani (scuole, Università, centri di aggregazione, informa giovani, associazioni di protagonismo giovanile, centri sportivi, piscine, etc.)</p>	Promozione del servizio civile e pubblicizzazione del progetto
<b>Risorse tecniche e strumentali alle attività del progetto</b>	<p><b>1 Postazione di lavoro completa</b> (1 scrivania, 2 sedie, 1 scaffalatura per archivio, 1 pc con collegamento internet, 1 stampante, 1 fax)</p> <p><b>1 software</b> per la creazione di un sistema di informatizzazione dei dati che costituirà la mappa costante di archiviazione di tutti i dati del progetto, che permetterà la velocizzazione delle diverse componenti informative sulla base della loro lettura "incrociata" e dell'evidenziazione delle variabili</p> <p><b>1 archivio</b> per la conservazione dei dati degli utenti: scaffalatura a parete, dossier in cartonato, fogli colorati, i dossier, spillatrice, libro protocollo, cassette raccoglitrice documenti</p> <p><b>materiale di consumo</b> (fogli, penne, tempere, scatoloni, pennelli, matite, tovaglioli)</p> <p><b>dispositivi di protezione individuale:</b> guanti monouso, mascherine,</p> <p><b>dispositivi di ausilio minori</b> per spostamento allettati e non autosufficienti – per ogni dispositivo: Una cintura ergonomia con maniglie verticali e orizzontali, un lenzuolo di scivolamento, il disco girevole</p> <p><b>divise della struttura</b> (la definizione quantitativa è in base al numero di operatori – si rimanda al dettaglio per SAP)</p> <p><b>1 Autoambulanza</b> attrezzate per l'emergenza sanitaria</p> <p><b>1 defibrillatori</b></p> <p><b>1 Mezzi</b> attrezzati al trasporto sanitario</p> <p><b>1 Mezzi</b> per i servizi sociali e dializzati</p>	<p><b>SERVIZI TRASPORTO</b></p> <p>OBIETTIVO A1) <i>migliorare le comunicazioni e le sinergie con le strutture in cui disabili e anziani si recano</i></p> <p>ATTIVITA' A1) <i>comunicazione e sinergia con le strutture di destinazione</i></p> <p>OBIETTIVO A2) <i>Organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati</i></p> <p>ATTIVITA' A2) <i>garantire spazi e momenti di ascolto</i></p> <p>OBIETTIVO A3) <i>dare supporto alle famiglie con visite domiciliari e momenti di ascolto, sostegno, informazione</i></p> <p>ATTIVITA' A3) <i>supporto alle famiglie</i></p> <p>OBIETTIVO A4) <i>garantire la partecipazione al più alto numero possibile di eventi e manifestazioni sportive e alla festa di San Sebastiano</i></p> <p>ATTIVITA' A4)</p>



	<p><b>Tavoli e sedie per attività manuali Materiale per attività di laboratorio e socializzazione</b> (matite, pennarelli, fogli da disegno, cavalletti, tavole, fogli di carta colorata)</p> <p><b>Materiale didattico</b> (libri, dispense, materiale informativo)</p>	<p><i>Presenza a eventi, manifestazioni sportive e alla festa di san sebastiano</i></p> <p><b>AMBULATORI</b></p> <p>Obiettivo 1. <i>Migliorare il contatto tra la struttura lavorativa e la propria utenza</i></p> <p>Attività A1: <u>Organizzare il servizio in modo da garantire anche spazi e tempi di ascolto individualizzati</u></p> <p>Obiettivo 2. <i>Contribuire a rendere più semplice la collaborazione tra tra i vari ambulatori per migliorare la coordinazione tra le 4 sedi fiorentine</i></p> <p>Attività b1: <u>migliorare la sinergia, la collaborazione e l'efficienza dei servizi offerti dagli ambulatori</u></p> <p>Obiettivo 3. <i>migliorare da un punto di vista qualitativo L'ACCOGLIENZA PRESSO L'ACCETTAZIONE attraverso un supporto nei confronti di chi richiede informazioni di vario genere</i></p> <p>Attività C1: <u>umentare il livello di soddisfazione degli utenti, tramite un servizio di accoglienza più efficace</u></p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Assenti

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno

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

In merito all'acquisizione delle competenze e professionalità da parte dei volontari, la CONFCOOPERATIVE TOSCANA, sede locale di ente accreditato di Confcooperative, rilascerà al termine del periodo di Servizio Civile – anche a seguito del modulo formativo specifico sul bilancio delle competenze apposito attestato valido ai fini del curriculum vitae nel quale si riconoscono le capacità sotto riportate:

L'Ente terzo **IRECOOP TOSCANA soc.coop. P.IVA 04672370485** le stesse competenze e professionalità sopra indicate/le sotto elencate competenze e professionalità/le competenze e professionalità indicate nella Convezione allegata, acquisite dai volontari durante l'espletamento del servizio civile con l'attuazione del presente progetto (si veda Convezione in allegato):

<p><b>CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI</b>  <i>Vivere e lavorare con altre persone, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es.: cultura e sport)</i></p>	<p>I volontari saranno impiegati per almeno il 70% del loro orario di servizio in attività assieme agli operatori nelle sedi di attuazione; in questo modo avranno la possibilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Di apprendere le modalità relazionali più adeguate per creare efficaci relazioni d'aiuto nei confronti dell'utenza;</li> <li>- Di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nel proprio centro;</li> <li>- Di apprendere competenze specifiche rispetto il lavoro di gruppo e una metodologia corretta (es. pre-gruppo, gruppo, post-gruppo; supervisioni, ecc.)</li> </ul> <p>Di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni o altre realtà presenti nel territorio.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE</b>  <i>Ad es. coordinamento e gestione del persone, sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es.:cultura e sport), a casa. Progettazione,</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attraverso il lavoro di gruppo con l'intera équipe di operatori, i volontari potranno partecipare all'organizzazione delle attività previste dal progetto</li> <li>✓ Ai volontari verrà insegnato attraverso gli incontri con gli OLP o altri formatori cosa sono i piani di intervento personalizzati come vengono creati e gestiti, le verifiche successive.</li> <li>✓ Per le attività di trasporto sociale (accompagnamento anziani e disabili) collaboreranno con gli OLP</li> <li>✓ Per le attività di sensibilizzazione del territorio i volontari collaboreranno con gli OLP o altri operatori e potranno apprendere come progettare, organizzare ed attivare contatti con realtà presenti nel territorio e creare momenti di incontro con la cittadinanza locale.</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>CAPACITÀ E COMPETENZE PROFESSIONALI E/O TECNICHE</b>  <i>Con computer,</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uso dei piani di intervento personalizzato</li> <li>✓ Uso strumenti tecnici durante le attività per lo svolgimento dei servizi socio sanitari.</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<i>attrezzature specifiche, macchinari, ecc.</i>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI</b>	<p>Nei casi in cui il livello dell'utilizzo della strumentazione sanitaria è più elevato i volontari potranno usufruire anche degli insegnamenti e del supporto di operatori tecnico-pratici.</p> <p><b>Inoltre la formazione specifica produrrà il rilascio dell'attestato di soccorritore sanitario di livello base e/o avanzato ai sensi della L. R. Toscana 25/2001, riconosciuto e certificato dall'Azienda Sanitaria anche per il tramite della Centrale Operativa 118 competente per territorio</b></p>

### **Formazione generale dei volontari**

29) *Sede di realizzazione:*

CONFCOOPERATIVE TOSCANA Via Vasco de Gama 25, Firenze.

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'Ente, con formatori accreditati di Confcooperative.

**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

Confcooperative – NZ01170

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Si rinvia al Sistema di Formazione accreditato dall'UNSC

33) *Contenuti della formazione:*

Si rinvia al Sistema di Formazione accreditato dall'UNSC

34) *Durata:*

42 ore

Erogazione 100% entro il 180° giorno dall'avvio del progetto (come indicato nel GANTT).

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

35) *Sede di realizzazione:*

SAP	COD.	COMUNE	INDIRIZZO
AMBULATORI DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE	117731	FIRENZE	VIA DEL SANSOVINO, 176
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Ponte di Mezzo)	117760	FIRENZE	VIA DI CACIOLLE, 3
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Via del Sansovino)	117761	FIRENZE	VIA DEL SANSOVINO, 172
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione di Viale dei Mille)	117762	FIRENZE	VIALE DEI MILLE, 32
MISERICORDIA DI FIRENZE (sezione Nord)	117763	FIRENZE	VIA FAENTINA, 324
VENERABILE ARCICONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA DI FIRENZE	78333	FIRENZE	PIAZZA DUOMO, 20

36) *Modalità di attuazione:*

Il percorso formativo specifico sarà realizzato in proprio, presso l'ente, con formatori dell'ente con l'obiettivo di sviluppare nei volontari le diverse competenze e capacità utili per la realizzazione efficace del progetto.  
 Il percorso si realizzerà attraverso 13 moduli per complessive 72 ore (come indicato rispettivamente alle voci 40 e 41).

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

COGNOME E NOME SAP	Luogo di nascita (Comune e Provincia)	Data di nascita
<b>MARINI FEDERICA</b> SAP 117760 Sap 117761 Sap 117762 Sap 117763 Sap 78333	FIRENZE	07/04/1971
<b>SILVESTRI ELENA</b> SAP 117760 Sap 117761 Sap 117762 Sap 117763 Sap 78333	LA SPEZIA	11/03/1980
<b>CALCAGNO ELENA</b> SAP 117731	MILANO	24/06/1961
<b>SANI LUCA</b> SAP 117760 Sap 117761 Sap 117762 Sap 117763 Sap 78333 Sap 117731	GENOVA	13/05/1955

38) Competenze specifiche dell/i formatore/i:

Area di intervento del progetto/attività	Nome e Cognome	Titoli di studio	competenze	Esperienze (formative e non nell'area/attività)
<p>Per la Sap 117731</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tutte le Attività del progetto riportate nella voce 8.1</li> <li>– Tutte le attività previste per il volontario riportate nella voce 8.3</li> </ul> <p>per tutte le Sap si occupa della formazione specifica nei mod. n. 1,2, 4,5,6, 12, 13, Voce 40)</p>	<p><b>Elena Calcagno</b> Sap 117731</p>	<p>Laurea in Lettere e Filosofia</p>	<p>Competenze in campo comunicativo e nell'area delle relazioni interpersonali e del lavoro in equipe. competenze legate alla formazione, di percorsi per personale infermieristico e per il personale della misericordia</p>	<p>Dal 1998 ad oggi, docente sui temi della comunicazione, delle relazioni interpersonali, e del lavoro in equipe per operatori impiegati nella sanità o in servizi di assistenza sanitaria. Dal 2010 ad oggi, docente in corsi sul tema della gestione dello stress e della comunicazione medico-paziente</p>
<p>Per le SAP 117760, 117761, 117762, 117763, 78333</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tutte le Attività del progetto riportate nella voce 8.1</li> <li>– Tutte le attività previste per il volontario riportate nella voce 8.3</li> </ul> <p>per tutte le Sap del progetto svolgerà formaz. Spec. nei mod. n. 1,2,4,7,8,9,10,11,12, 13, Voce 40)</p>	<p><b>Marini Federica</b> SAP 117760 Sap 117761 Sap 117762 Sap 117763 Sap 78333</p>	<p>Laurea in medicina e chirurgia</p> <p>Specializzazione in Anestesiologia e Rianimazione</p>	<p>Competenze in campo medico (primo soccorso, rianimazione, ecc), e nel campo della Rianimazione; competenze legate alla, organizzazione e alla gestione strutture sanitarie in qualità di responsabile dell'UO di anestesiologia e Rianimazione di un ospedale fiorentino.</p>	<p>Responsabile Sanitario Dal 2007 Docente presso corsi di laurea triennale e corsi laurea specialistica dell'Università di Firenze Dal 1990, volontaria presso Misericordia di Firenze nei servizi di emergenza.. Dal 2001 ad oggi Medico presso ASF Firenze. Dal 2007 Dirigente medico dell'UO anestesia e rianimazione dell'ASL 10 Firenze</p>
<p>Per le SAP 117760, 117761, 117762, 117763, 78333</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tutte le Attività del progetto riportate nella voce 8.1</li> <li>– Tutte le attività previste per il volontario riportate nella voce 8.3</li> </ul> <p>per tutte le Sap del progetto svolgerà formaz. Spec. nei mod. n. 1,2,4,7,8,9,10,11,12, 13, Voce 40)</p>	<p><b>Elena Silvestri</b> SAP 117760 Sap 117761 Sap 117762 Sap 117763 Sap 78333</p>	<p>Laurea in medicina e chirurgia</p>	<p>Competenze in campo medico (primo soccorso, rianimazione, ecc);</p>	<p>Dal 1997 volontaria della Misericordia di Firenze Dal 2002 formatore della Misericordia di Firenze per corsi sanitari Dal 2007 soccorritore medico della Misericordia di Firenze</p>
<p>Formazione specifica mod. 3 per tutte le Sap</p>	<p><b>Luca Sani</b> SAP 117760 Sap 117761 Sap 117762 Sap 117763 Sap 78333 Sap 117731</p>	<p>Laurea in Ingegneria meccanica</p>	<p>Competenze nel campo della sicurezza sui luoghi di lavoro</p>	<p>Corso di formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro</p>

### 39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il progetto prevede che nell'esperienza annuale di servizio civile sia pianificato un percorso di formazione che si propone di sostenere il ruolo dei volontari in modo adeguato attraverso l'acquisizione di competenze specifiche nell'ambito del progetto scelto rispetto allo specifico settore d'impiego. Il progetto prevede quindi una serie di incontri mensili di formazione specifica.

Ogni incontro è strutturato in tre momenti principali:

- una fase iniziale di apertura, molto importante per porre le basi della relazione con e tra i partecipanti e definire gli obiettivi del lavoro di gruppo,
- una fase intermedia in cui vengono presentati e sviluppati i contenuti specifici della formazione,
- una fase finale in cui, attraverso uno scambio reciproco (formatori-volontari- oip) e' possibile valutare il raggiungimento degli obiettivi.

La metodologia didattica attuata sarà interattiva. Gli interventi formativi si articoleranno in:

- lezioni didattiche,
- role-playing,
- analisi della comunicazione per mezzo di simulazioni in aula,
- lavori di gruppo,
- giochi ed esercitazioni psicosociali.

Ogni volta, alla conclusione di questi incontri, il volontario approfondirà nella sede di attuazione del progetto, assieme all'OLP, l'argomento trattato (confronto verbale/scheda scritta/....); inoltre, verrà affiancato da un operatore esperto nelle attività specifiche previste e potrà usufruire di altri momenti di formazione, differenti e specifici per ogni sede.

Ogni incontro sarà registrato su apposite schede per ciascun volontario/registro di formazione spec.

### 40) Contenuti della formazione:

La formazione specifica, nel percorso formativo di Confcooperative, ha l'obiettivo di fornire al volontario la formazione specifica e quindi le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste nel progetto e descritte alla **voce 8**.

Il Modulo 3: "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile" è argomento obbligatorio da svolgere obbligatoriamente entro 90 gg dall'avvio,

<b>Modulo 1 e 2: Organizzazione del servizio e Conoscenza del Territorio ore 10</b>	
Modulo 1: ore 6 Organizzazione del Servizio	
Contenuto	Lettura ed analisi dell'organizzazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ descrizione del servizio offerto dalla SAP e garanzie offerte a coloro che lo utilizzano</li><li>➤ obiettivi riferiti alle prestazioni del servizio</li><li>➤ modalità di accoglienza e dimissione</li><li>➤ organizzazione della giornata</li><li>➤ programmazione delle attività settimanali</li><li>➤ individuazione dei clienti, committenti, operatori</li></ul>
Formatore	ELENA CALCAGNO MARINI FEDERICA

	ELENA SILVESTRI
Scheda	“Conosco il mio Ente”
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
<b>Modulo 2: ore 4</b> Conoscenza dei bisogni del Territorio	
Contenuto	<p>Lettura e analisi del territorio in cui opera la Sap:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ caratteristiche territoriali,</li> <li>➤ rete dei servizi,</li> <li>➤ realtà territoriali (Associazioni, Terzo settore)</li> </ul>
Formatore	ELENA CALCAGNO MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	“Il territorio in cui opera l’Ente”
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
<b>Modulo 3: <u>Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in progetti di servizio civile</u> ore 8</b>	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi normativi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro <ul style="list-style-type: none"> <li>• La sicurezza ed i rischi nelle Sap</li> <li>• La prevenzione dei rischi da parte del volontario</li> </ul> </li> </ul>
Formatore	LUCA SANI
Scheda	“La sicurezza ed i rischi nel Servizio Civile”
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
<b>Modulo 4: <u>Ruolo del volontariato</u> ore 6</b>	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cosa vuol dire essere volontari;</li> <li>➤ Finalità e ruolo della Misericordia di Firenze;</li> <li>➤ La struttura della Misericordia di Firenze.</li> </ul>
Formatore	ELENA CALCAGNO MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	“Conosco il volontariato”
Attività del progetto correlate	A1) cura e assistenza quotidiana. ascolto individuale e compagnia A3) sollecitare l’anziano a coltivare interessi ed abilità artistici, creativi, manuali A4) stimolare l’anziano a mantenere o recuperare le proprie abilità motorie e fisiche
<b>Modulo 5: <u>Aspetti relazionali nell’approccio al paziente</u> ore 6</b>	
Contenuto	<p>Come approcciarsi al paziente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le necessità primarie dei pazienti nei momenti di pericolo;</li> <li>➤ i problemi dell’individuo connessi al passaggio repentino da uno stato di benessere allo stato di malattia (Il dolore la morte);</li> <li>➤ possibili schemi di comportamento che sviluppino la comunicazione e l’autocontrollo.</li> </ul>
Formatore	ELENA CALCAGNO
Scheda	“La gestione dell’emergenza, difficoltà incontrate nella relazione con gli utenti”
Attività del progetto correlate	A1) cura e assistenza quotidiana. ascolto individuale e compagnia A3) sollecitare l’anziano a coltivare interessi ed abilità artistici, creativi, manuali A4) stimolare l’anziano a mantenere o recuperare le proprie abilità motorie e fisiche
<b>Modulo 6: <u>GESTIONE DELL’EMERGENZA. DIFFICOLTÀ INCONTRATE NELLA RELAZIONE CON GLI UTENTI</u> ore 6</b>	
Contenuto	Come affrontare i momenti critici:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ conoscere i protocolli operativi del sistema di emergenza-urgenza;</li> <li>➤ definire l'importanza del concetto di "catena dei soccorsi";</li> <li>➤ definire l'importanza del coordinamento del soccorso, dal punto di vista sociale;</li> <li>➤ conoscere le componenti del sistema d'emergenza;</li> <li>➤ definire i ruoli degli operatori presenti all'interno del sistema di emergenza;</li> <li>➤ conoscere le risorse del territorio;</li> <li>➤ comprendere il significato dell'integrazione delle varie componenti del sistema.</li> </ul> <p>I mezzi di soccorso - igiene e prevenzione nel soccorso e sulle ambulanze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ conoscere le caratteristiche tecniche dei mezzi di soccorso;</li> <li>➤ identificare le problematiche relative alla trasmissione interumana di malattie infettive durante le attività di soccorso;</li> <li>➤ conoscere le procedure necessarie al mantenimento dell'igiene ambientale</li> </ul>
Formatore	ELENA CALCAGNO
Scheda	"La gestione delle emergenze e degli aspetti problematici"
Attività del progetto	A1) cura e assistenza quotidiana. ascolto individuale e compagnia A2) animazione di gruppo. uscite individuali e in piccoli gruppi A3) sollecitare l'anziano a coltivare interessi ed abilità artistici, creativi, manuali A4) stimolare l'anziano a mantenere o recuperare le proprie abilità motorie e fisiche
<b>Modulo 7: Aspetti legislativi dell'attività del soccorritore volontario ore 6</b>	
Contenuto	<p>I temi trattati riguardano in modo più dettagliato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La responsabilità penale;</li> <li>➤ La responsabilità civile;</li> <li>➤ Le leggi regionali e nazionali che regolano l'attività di soccorso.</li> <li>➤ La prevenzione antinfortunistica negli interventi di soccorso;</li> <li>➤ Le norme di comportamento e le procedure necessarie alla prevenzione degli infortuni durante il soccorso.</li> </ul> <p>Prevenzione antinfortunistica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La prevenzione antinfortunistica negli interventi di soccorso;</li> <li>➤ Le norme di comportamento e le procedure necessarie alla prevenzione degli infortuni durante il soccorso.</li> </ul>
Formatore	MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	"La normativa"
Attività del progetto	A1) cura e assistenza quotidiana. ascolto individuale e compagnia A2) animazione di gruppo. uscite individuali e in piccoli gruppi A3) sollecitare l'anziano a coltivare interessi ed abilità artistici, creativi, manuali
<b>Modulo 8: <u>li supporto vitale di base e norme elementari di primo soccorso</u> ore 6</b>	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Basi di anatomia e fisiologia applicate alle situazioni di emergenza non traumatiche;</li> <li>➤ -Definire il concetto di morte improvvisa;</li> <li>➤ - La catena della sopravvivenza;</li> <li>➤ -Valutazione dello stato di coscienza;</li> <li>➤ - Valutazione attività respiratoria – respirazione artificiale;</li> <li>➤ - Valutazione circolazione – massaggio cardiaco esterno;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ - Manovra a due soccorritori;</li> <li>➤ - Ostruzioni delle vie aeree da corpo estraneo;</li> <li>➤ - Manovre di disostruzione delle vie aeree;</li> <li>➤ - Posizione laterale di sicurezza;</li> <li>➤ -Supporto vitale di base in situazioni particolari: folgorazione, annegamento, ustioni</li> </ul>
Formatore	MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	"Manuale di base"
Attività del progetto	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
<b>Modulo 9: il supporto vitale di base pediatrico ore 6</b>	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elencare le principali emergenze pediatriche nel lattante e nel bambino;</li> <li>➤ Definire le cause di A.C.R. nel lattante e nel bambino;</li> <li>➤ Valutazione dello stato di coscienza;</li> <li>➤ Valutazione attività respiratoria – respirazione artificiale;</li> <li>➤ Valutazione circolazione – massaggio cardiaco esterno nel lattante e nel bambino;</li> <li>➤ Manovra a due soccorritori;</li> <li>➤ Ostruzioni delle vie aeree da corpo estraneo;</li> <li>➤ Manovre di disostruzione delle vie aeree.</li> </ul>
Formatore	MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	"Elementi per supportare l'emergenza pediatrica"
Attività del progetto	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
<b>Modulo 10: Supporto vitale nel trauma ore 6</b>	
Contenuto	<p>L'incontro si svilupperà in diversi momenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Basi di anatomia e fisiologia applicate alle situazioni di emergenza traumatica;</li> <li>➤ Catena della sopravvivenza nelle emergenze traumatiche;</li> <li>➤ I protocolli che disciplinano l'arrivo sul posto della squadra di soccorso;</li> <li>➤ Valutazione primaria;</li> <li>➤ Valutazione secondaria;</li> <li>➤ I sistemi di immobilizzazione e trasporto;</li> <li>➤ Esercitazioni per simulazione.</li> </ul> <p><u>Le attrezzature in emergenza sanitaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le apparecchiature elettromedicali: conoscenza e modalità d'impiego;</li> <li>➤ L'impiego pratico di tutti i presidi in interventi complessi.</li> </ul>
Formatore	MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	"Le apparecchiature elettromedicale"
Attività del progetto	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
<b>Modulo11: il supporto vitale avanzato con attrezzature specifiche ore 4</b>	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il supporto vitale avanzato;</li> <li>➤ Le attrezzature particolari utilizzate nel supporto vitale avanzato;</li> <li>➤ Definire i protocolli operativi del supporto vitale avanzato;</li> <li>➤ Sapere applicare, sotto controllo del medico, i protocolli internazionali del supporto vitale avanzato ed operare in équipe secondo modalità adeguate;</li> <li>➤ Esercitazioni per simulazione.</li> </ul>

	Problematiche del soccorso in situazioni specifiche socio-sanitarie: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ riconoscimento delle evenienze specifiche</li> <li>➤ Approccio mirato al paziente</li> <li>➤ Normative vigenti</li> </ul>
Formatore	MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	"Il supporto vitale"
	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
<b>Modulo12: bilancio di competenze</b> <span style="float: right;"><b>ore 4</b></span>	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilancio delle competenze acquisite;</li> <li>• Costruzione di un curriculum vitae</li> <li>• Esperienze ex volontari già inseriti in ambiti lavorativi;</li> <li>• Mappa delle opportunità offerte dal territorio</li> </ul>
Formatore	ELENA CALCAGNO MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	Dispense, questionario di autovalutazione delle competenze
Attività del progetto	Riguarda l'attuazione di tutte le attività previste alla voce 8.3 del progetto – ruolo e attività per i volontari - e la loro traduzione in competenze che i volontari acquisiranno nei 12 mesi di servizio
<b>Modulo 13: valutazione conclusiva</b> <span style="float: right;"><b>ore 4</b></span>	
Contenuto	Riguarda l'attuazione di tutte le attività previste alla voce 8.3 del progetto – ruolo e attività per i volontari - e la loro traduzione in competenze che i volontari acquisiranno nei 12 mesi di servizio
Formatore	ELENA CALCAGNO MARINI FEDERICA ELENA SILVESTRI
Scheda	Questionario di valutazione finale
Attività del progetto	Valutazione ex post dell'attività svolta.

#### **41) Durata:**

72 ore

Erogazione del 70% delle ore entro il 90° giorno dall'avvio del progetto e il 30% delle ore entro il 270° giorno dall'avvio del progetto.

Il Modulo 3 "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile" verrà erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

#### **Altri elementi della formazione**

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

Si rinvia al Sistema di Monitoraggio accreditato dall'UNSC.

Data \_\_/\_\_/2014

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente  
Vincenzo De Bernardo