

## ENTE

1) *Ente proponente il progetto (\*)*

**Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia**

1.1) *Eventuali enti attuatori*

Misericordie di: CALCI, CASCINA, LATIGNANO, LUNGOMONTE, NAVACCHIO, ORCIANO, PISA, VICOPISSANO, CRESPIGA, CENAIA, BUTI, BIEN-TINA

## CARATTERISTICHE PROGETTO

2) *Titolo del progetto (\*)*

Misericordie pisane accanto al prossimo

3) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1) (\*)*

Settore: ASSISTENZA

Aree: 1. DISABILI

2 ADULTI E TERZA Età IN CONDIZIONI DI DISAGIO

4 PAZIENTI AFFETTI DA PATOLOGIE TEMPORANEAMENTE E/O PERMANENTEMENTE INVALIDANTI E/O IN FASE TERMINALE

4) *Durata del progetto (\*)*

12 mesi

*Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (\*)*

*Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi (\*)*

Il progetto "Misericordie pisane accanto al prossimo" si svolgerà seguendo un iter lineare, prevedendo le seguenti fasi:

1. Il coordinamento generale del progetto. Questa fase comprende il perfezionamento del piano di lavoro considerando il periodo di avvio delle attività, i bisogni del territorio aggiornati in tempo reale, il profilo dei volontari selezionati. I formatori già indicati nella presente candidatura verranno mobilitati e il calendario della formazione sarà aggiornato.

2. La fase iniziale di lancio del progetto. Questa fase comprende i processi che saranno attivati per lanciare il progetto e poi per gestirlo e portarlo a compimento.

I primi passi riguarderanno il reclutamento dei volontari del SCN e comporteranno:

- La pubblicazione del Bando di selezione dei volontari SCN, sia sul sito web e i canali social delle Confraternite, sia mediante l'affissione di poster e la distribuzione di volantini.
- La promozione dell'iniziativa progettuale, attraverso passaggi sui media locali (radio, web radio, quotidiani), il sito web e il profilo Facebook, il volantinaggio e i poster.
- Il "reclutamento" dei volontari attraverso le procedure di selezione, in applicazione delle Linee Guida del sistema di selezione verificato dall'Ufficio Nazionale in sede di accreditamento.

Una volta lanciato, il progetto sarà coordinato dai referenti locali che potranno rimodulare alcune delle attività previste sulla base di bisogni emergenti e mutate condizioni operative e di contesto.

3. La formazione generale e specifica. La formazione avverrà nei tempi e modi definiti nel Prontuario e dettagliati successivamente nella Scheda.

I giovani in Servizio Civile parteciperanno alla formazione generale, che sarà svolta nei primi 180 giorni. Le sessioni saranno programmate durante l'orario di servizio, compatibilmente con gli incarichi che ciascuno dovrà svolgere nelle giornate previste.

La formazione specifica sarà lanciata contestualmente all'avvio del progetto (mese 1) e terminerà entro i primi 90 giorni. I percorsi previsti saranno strutturati in moduli brevi, che daranno ai partecipanti la possibilità di acquisire nozioni teoriche e competenze pratiche, grazie alla metodologia di apprendimento attivo e contestualizzato che sarà utilizzata.

4. La realizzazione dei servizi, che verrà articolata nelle seguenti attività:

- **AFFIANCAMENTO**

Il primo periodo di servizio sarà dedicato alla formazione e accompagnamento - supervisione dei giovani, per aiutarli nella conoscenza della realtà in cui si trovano ad operare, la conoscenza dei servizi, degli utenti, nonché dell'organizzazione stessa delle misericordie di accoglienza.

- **SPORTELLO INFORMATIVO**

Per poter organizzare l'intervento a sostegno della popolazione è fondamentale facilitare il più possibile il contatto con le associazioni per la richiesta di interventi, per questo motivo le attività per il raggiungimento degli obiettivi hanno come punto di partenza il centralino dell'associazione.

È a questo infatti che si rivolge chiunque richieda un servizio socio-sanitario, sia esso un privato cittadino o una struttura pubblica e/o privata. Verrà quindi potenziato il centralino di ogni misericordia che propone il progetto e saranno verificate e ottimizzate le procedure per la raccolta, registrazione, programmazione e organizzazione dell'intervento sulla base della richiesta e della sua fattibilità.

Tutte le associazioni hanno segnalato come spesso la ricezione della richiesta di un servizio, si trasformi spesso in uno sportello d'ascolto, dove l'utente si rivolge non solo per richiedere un'attivazione, ma anche per segnalare il proprio disagio e le problematiche che incontra nella vita quotidiana, nelle relazioni con l'istituzione pubblica, le difficoltà, spesso di carattere economico, nel rivolgersi alle strutture private.

Per questo motivo l'attività del centralino sarà divisa in due parti:

1 **LO SPORTELLO DI ASCOLTO** (sportello ausili, badanti, casa, banco farmaceutico, disbrigo pratiche)

2 **LA RICEZIONE DELLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO.**

- **TRASPORTI SOCIALI**

Fornire un servizio di trasporto e accompagnamento ai cittadini disabili, anziani, privi di assistenza familiare o in condizioni socioeconomiche disagiate per recarsi verso centri diurni, centri di socializzazione e/o riabilitazione a gestione pubblica o convenzionata.

Per ottimizzare il servizio evitando o, quanto meno, limitando il più possibile la percentuale di rifiuto dei trasporti sociosanitari di accompagnamento richiesti dalla popolazione o dalle istituzioni,

è necessario avere a disposizione più equipaggi composti da autisti e accompagnatori con livello base e/o avanzato di soccorso. Costituire ulteriori equipaggi per ognuna delle sedi di attuazione del progetto, in grado di dare risposta tempestiva alle richieste della popolazione anziana/disabile e della Centrale Integrata, e ciò attraverso la formazione ed il coinvolgimento dei volontari in servizio civile.

- **TELESOCCORSO**

Si opera nelle fasce pomeridiane con appuntamenti settimanali a domicilio, programmati e concordati con l'utenza.

Viene utilizzata per il servizio l'autovettura dell'associazione e sono impiegati due volontari soccorritori. Come per gli altri servizi è previsto un periodo di affiancamento dei volontari in SC già operanti effettivi.

Oltre agli incontri programmati e le tele-visite, il servizio di telesoccorso permette di assicurare la continua assistenza giornaliera nella gestione degli interventi sanitari urgenti, permettendo così di fornire una risposta tempestiva alle richieste di aiuto provenienti dagli utenti e, grazie allo strumento delle telefonate, rappresenta un efficace sostegno di carattere psicologico e sociale.

- **BANCO ALIMENTARE:**

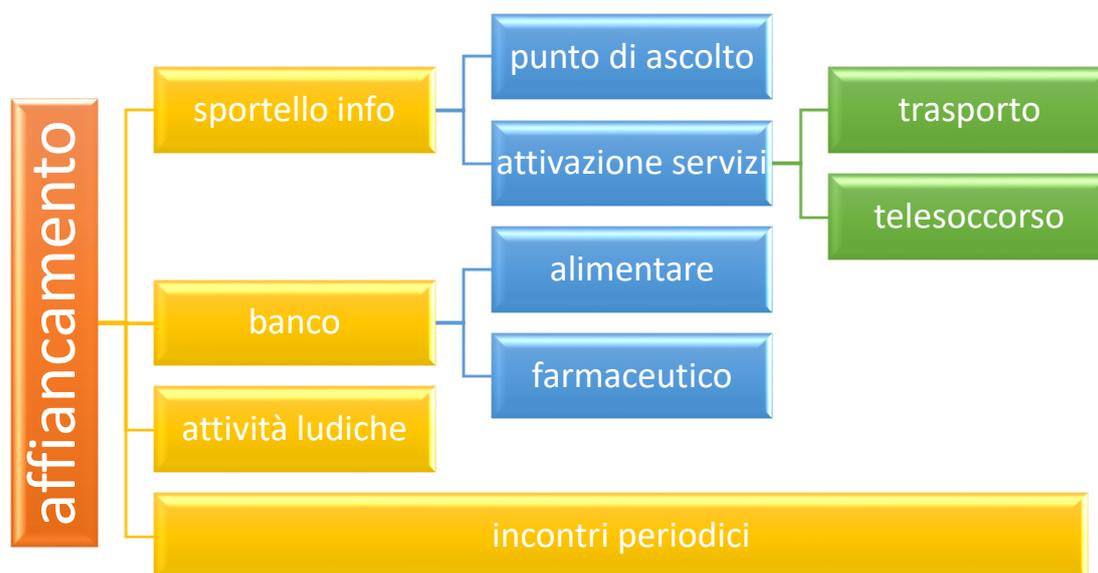
I giovani in Servizio Civile, verranno coinvolti nella preparazione e consegna dei pacchi alimentari.

- **ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ LUDICHE:**

I giovani in SC affiancheranno i volontari già esperti nell'organizzazione delle attività, ampliandone così il numero, e grazie ai mezzi delle associazioni permettendo un maggior accesso dei soggetti fragili

- **INCONTRI PERIODICI**

Al fine di una migliore e ottimale riuscita del progetto, saranno istituiti incontri periodici, a cadenza mensile e bimestrale, tra i giovani in Servizio Civile Universale con i responsabili delle misericordie e con gli interlocutori pubblici, quali assessori al sociale, assistenti sociali delle USL, per segnalare le problematiche riscontrate nell'attivazione dei servizi, per essere aggiornati su nuove procedure di disbrigo pratiche o attivazioni servizi, il tutto finalizzato alla costituzione di una rete sempre più efficace e capillare di aiuto al cittadino debole.



Ognuna dell'attività sopra elencate prevede l'affiancamento del giovane, inizialmente con i formatori e gli OLP, successivamente con volontari più esperti, fino a quando il giovane non dimostrerà una certa autonomia nell'espletamento dei suoi compiti.

Completata la fase di stretto affiancamento, ci sarà comunque un monitoraggio e una supervisione continua, in modo tale che i giovani sappiano sempre a chi riferirsi nel momento di difficoltà o incertezza.

La procedura con la quale verranno inseriti i giovani in servizio, con i rispettivi tempi di effettuazione, serve per fornire al giovane in servizio civile universale un approccio graduale, che ha inizio con l'inserimento e la formazione generale per seguire con quella specifica e con il servizio vero e proprio, in affiancamento con il personale volontario presente nelle associazioni.

La fase del monitoraggio permette di verificare insieme agli OLP e ai giovani il livello di soddisfazione delle aspettative sia da parte dell'ente che del volontario di SC, potendo intervenire con azioni correttive volte al miglioramento dell'esperienza.

**1. La comunicazione e la promozione del progetto e dell'istituto "Servizio Civile Universale".** (I dettagli sono descritti al successivo punto 18).

**2. La fase di monitoraggio** dello svolgimento del progetto e di apprezzamento dell'impatto generato sui destinatari e sui beneficiari indiretti del progetto.

Per tutta la durata del progetto verrà realizzato il monitoraggio delle attività realizzate, mediante indagini conoscitive. L'analisi verterà su verifica con gli OLP sulle problematiche interne relative alle attività prestate, al servizio svolto, per la risoluzione di eventuali difficoltà.

Il monitoraggio e la valutazione sono utili per la definizione di buone pratiche e per la individuazione di quei processi, attraverso strumenti, tempi e modi, che possono essere riprodotti. La valutazione si caratterizza come un atto collettivo e partecipato in grado di promuovere la consapevolezza degli attori coinvolti nel progetto. I motivi alla base dell'attività di valutazione riguardano l'esigenza di dare un senso concreto ed efficace alle azioni prodotte; l'impegno della rete di soggetti costituita e l'esigenza di far emergere e diffondere i risultati del progetto.

L'azione di monitoraggio è anche finalizzata a raccogliere informazioni e riscontri direttamente dai volontari SC, rispetto al servizio svolto, alle difficoltà incontrate e a possibili situazioni critiche. Questo percorso di *defusing* sarà condotto dai volontari della Confraternita con più esperienza nel settore sanitario, che opereranno affinché i giovani volontari SC non corrano i rischi connessi al *burn-out* o altri fenomeni di disagio.

In concreto, l'azione comprenderà: raccolta e l'elaborazione dei dati, il sostegno costante ai volontari del SC (*defusing*) e la restituzione delle esperienze personali mediante brevi relazioni che saranno elaborate al termine del progetto.

**9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)**

Riprendendo la descrizione dei servizi, effettuata al punto 9.1, vediamo nel dettaglio che cosa andranno a fare nello specifico i giovani in SCU

ATTIVITÀ	Ruolo dei volontari
FORMAZIONE	I giovani in Servizio Civile Universale saranno parte attiva nella formazione, verranno coinvolti direttamente con simulate, roleplay, esercitazioni.
SPORTELLINO INFORMATIVO	<b>LO SPORTELLINO DI ASCOLTO</b> I volontari del servizio civile saranno indirizzati a questo servizio se presentano particolari attitudini alle relazioni interpersonali e a completamento del relativo ciclo formativo. Faranno attività di ascolto e segnalazione problematiche specifiche degli utenti. Saranno incaricati di segnalare i disservizi sia dell'associazione che li ospita, sia dell'amministrazione e servizio pubblico, agli incontri bimestrali che verranno fatti.

	<p>Forniranno il miglior supporto possibile sia pratico che logistico all'utente che ne faccia richiesta.</p> <p>All'interno di questa attività rientrano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ <b>Sportello ausili:</b> i giovani raccoglieranno la richiesta di ausili, inseriranno i dati dell'utente nello specifico programma gestionale, verificheranno la disponibilità dell'ausilio nel magazzino dell'associazione. Se l'ausilio è presente sarà consegnato immediatamente, in caso contrario, il giovane si attiverà per reperirlo presso utenti che lo hanno preso in prestito già da tempo. Se anche in questo secondo caso non fosse possibile il reperimento in breve termine, il giovane lo segnalerà al responsabile, che provvederà all'acquisto.</li> <li>➔ <b>Sportello badanti:</b> i giovani in Servizio Civile, raccoglieranno le varie richieste di domanda e offerta lavorativa, con la relativa trasmissione dei dati ai centri per l'impiego. Quei giovani che risulteranno particolarmente portati a questo tipo di attività, potranno partecipare anche ai colloqui di presentazione tra famiglie e badanti, nonché seguire le pratiche di stipulazione del contratto di lavoro.</li> <li>➔ <b>Banco farmaceutico:</b> i giovani raccoglieranno le richieste sia degli utenti cronici, ovvero coloro che seguono una terapia farmacologica in modo continuativo, dal momento della compilazione della richiesta, da parte del medico curante, al ritiro in farmacia, alla consegna a domicilio.</li> </ul> <p>Inoltre raccoglieranno le richieste delle persone in difficoltà, per i farmaci da banco. Anche in questo caso vi è un apposito registro, aggiornato mensilmente, in cui sono identificate le persone definite "svantaggiate" e i farmaci che possono ritirare.</p>
	<p><b>RICHIESTA ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO.</b></p> <p>I volontari raccoglieranno le richieste di servizio, provenienti sia dal singolo cittadino, che dalle strutture pubbliche o private sanitarie di riferimento.</p> <p>Aiuteranno nella programmazione e gestione sotto il profilo organizzativo e amministrativo delle richieste pervenute al centralino dell'associazione.</p>
<p><b>TRASPORTO SOCIALE</b></p>	<p>Accompagnamento e compagnia per visite o prestazioni mediche; Sostegno agli anziani con difficoltà motorie.</p> <p>Il ruolo dei volontari in SC sarà quello di collaborare con il personale della misericordia nello svolgimento di questi servizi come autisti (per chi avrà i requisiti e sarà ritenuto idoneo alla guida) o come barellieri.</p> <p>I compiti saranno:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Verifica delle funzionalità apparecchiature e mezzi</li> <li>2 Controllo disponibilità dei presidi ed eventuale integrazione</li> <li>3 Attuazione delle tecniche di barellaggio apprese durante la formazione specifica</li> <li>4 Assistenza al paziente e ai familiari nel disbrigo delle pratiche amministrative ed ospedaliere</li> <li>5 Trasporto del paziente con il mezzo idoneo</li> <li>6 Ripristino dell'operatività del mezzo</li> <li>7 Procedure amministrative specifiche</li> </ol> <p>Inoltre, grazie alla formazione a 360 gradi, che i giovani riceveranno, potranno fornire in tempo reale le informazioni di carattere socio sanitario, di cui l'utente può avere bisogno.</p>
<p><b>ASSISTENZA SOCIALE LEGGERA</b></p>	<p>Conoscenza di anziani in situazioni a rischio.</p> <p>Attività di relazione e di sostegno,</p> <p>Rilevazione di situazioni critiche</p> <p>Distribuzione farmaci a domicilio.</p> <p>Consegna spesa</p>
<p><b>TELESOCCORSO</b></p>	<p>Attività di relazione e monitoraggio attraverso chiamate o visite giornaliere</p>
<p><b>BANCO ALIMENTARE</b></p>	<p>I volontari in SC, aiuteranno i più esperti nella composizione dei pacchi alimentari, in base alle necessità delle famiglie. Inoltre provvederanno al ritiro e alla consegna degli alimenti deperibili, che le attività commerciali vorranno mettere a disposizione delle persone più in difficoltà.</p>

	Anche in questo caso vi è una database che viene aggiornato costantemente per la tracciabilità degli alimenti, e per la “sorveglianza” di chi riceve gli aiuti.
ATTIVITÀ LUDICHE	I giovani parteciperanno in modo attivo all’organizzazione di giornate a carattere ludico ricreativo, aperte a tutta la popolazione e indirizzate in modo particolare agli utenti fragili. Grazie alla presenza dei giovani, in tutti i servizi a carattere sociale, possiamo augurarci che i volontari raccolgano i suggerimenti da parte degli utenti, sulle attività che vorrebbero fare, in modo tale di essere sempre più vicini all’utenza. Inoltre, proprio grazie al coinvolgimento dei giovani in SC, sarà possibile organizzare anche il trasporto degli utenti verso queste attività.
INCONTRI	I ragazzi in Servizio Civile Universale saranno chiamati a segnalare tutte quelle problematiche riscontrate nell’espletamento dei servizi, a partire da problemi organizzativi all’interno dell’associazione di accoglienza, ai problemi che gli utenti riferiscono nell’interfacciarsi con la struttura sanitaria pubblica o privata. Questo tipo di incontri è finalizzato alla costruzione di una solida rete di aiuto verso il cittadino bisognoso e in stato di disagio.

- 5) *Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (\*)*
- 6) *Numero posti con vitto e alloggio*
- 7) *Numero posti senza vitto e alloggio*
- 8) *Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (\*)*
- 9) *Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(\*)*

10) *Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:*

In ragione del servizio svolto si richiede:

- Rispetto delle regole interne dell’Associazione attuatrice;
- Rispetto degli orari del corso, nonché dei turni di servizio;
- Osservare una presenza decorosa e responsabile;
- Capacità di instaurare una sana relazione ed una positiva comunicazione con gli utenti e i volontari.
- Rispetto della Privacy degli utenti.

Inoltre, si richiede, preferibilmente:

- Disponibilità alla flessibilità oraria nell’ambito del monte ore prestabilito
- Disponibilità all’orario “spezzato” (antimeridiano e pomeridiano)
- Il volontario dovrà essere disponibile a partecipare ad eventi di formazione, informazione e sensibilizzazione organizzati dalla provincia, dalla regione, o a livello nazionale.

Il volontario è tenuto a svolgere la propria attività con diligenza e riservatezza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio. Deve inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti.

E’ richiesta inoltre una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di équipe.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

11) *Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato (\*):*

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	CALCI	Calci	Via Roma 1	23367	2
2	CASCINA	Cascina	Via Palestro 23	27523	4
3	LATIGNANO	Cascina	VIA RISORGIMENTO, 40 LATIGNANO	27197	3
4	LUNGOMONTE	San Giuliano Terme	Via Toniolo 45, Mezzana		3
5	NAVACCHIO	Cascina	Via Cammeo, 24, NAVACCHIO	27203	2
6	ORCIANO	Orciano	Piazza della Misericordia, 4	98329	4
7	PISA	pisa	Via G.da Fabbriano 1A		3
8	VICOPISSANO	Vicopisano	Via Famiglia Petri 6	114847	4
9	CRESPINA	Crespina	Via Roma 81	23371	4
10	CENAIA	Crespina	Via Vittorio Veneto, 158 Cenaia	23370	4
11	BUTI	Buti	Piazza della Rimembranza, Cascine di Buti	6387	4
12	BIENTINA	Bientina	Piazza Vittorio Emanuele II°	11746	4

12) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

Riportiamo di seguito i requisiti PREFERENZIALI richiesti ai candidati:

Disponibilità per un orario flessibile  
Esperienze pregresse di volontariato  
Patente di tipo B.  
Predisposizione alle relazioni interpersonali  
Diploma di scuola superiore  
Buona conoscenza del computer

## CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

13) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae*

### **Attestato standard:**

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato **standard** da parte della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia in cui si riporta la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

La rete delle Misericordie partecipanti al progetto rilascerà, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, un attestato **standard** del servizio svolto durante l'anno di Servizio Civile.

Attestazione di frequenza per il corso di formazione in materia di protezione dei dati personali (Dlgs 196/2003);

Attestato BLSA Laico

I volontari impiegati nel progetto acquisiranno competenze e professionalità nel settore delle Politiche Sociali nelle aree del Servizio sociale, Psico-sociale.

### **Attestato specifico:**

La società STEA CONSULTING Srl, in virtù della partecipazione e del superamento delle prove intermedie e finali previste nei corsi relativi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 36-37 D. lgs 81/08) in ambito di Formazione Specifica rilascerà idoneo attestato **specifico** valevole ai fini curriculari.

Verrà rilasciato l'attestato di PRIMO SOCCORSO E LIVELLO AVANZATO, DA PARTE DELLA CENTRALE OPERATIVA 118 DI PISA-LIVORNO, ottenendo così le abilitazioni di soccorritore volontario riconosciute dalla Regione Toscana;

ASL 5 Pisa codice fiscale 01311020505 –certifica la formazione secondo la L.R. 25/01

Le competenze acquisite con i corsi di formazione specifici hanno anche la finalità di consentire ai volontari di essere in grado di fronteggiare situazioni di emergenza in ambito familiare e di trasmettere ad altri le nozioni basilari di comportamento;

Alla fine dell'anno di servizio i giovani dovrebbero essere/avere:

- Capacità di ricevere informazioni utili al proprio compito
- Disponibilità a sperimentare situazioni nuove e complesse
- Capacità di raccontare e riflettere sulla propria esperienza di volontario in area servizi alla persona
- Capacità di costruire messaggi chiari al fine di fornire info corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione
- Adozione di stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia,

- Capacità di collaborazione con i professionisti coinvolti nel progetto, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Capacità di integrazione con altre figure/ ruoli professionali/ e non
- Capacità di adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.
- Capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Capacità di assunzione delle necessarie decisioni gestionali in autonomia.
- Capacità di controllare il proprio stato emotivo in situazioni relazionali complesse
- Capacità di trovare soluzioni educative di fronte a situazioni problematiche

## FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### 14) Durata (\*)

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

## FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### 15) Contenuti della formazione (\*)

1. Il Volontariato e la Misericordia nella storia
2. “Corso di livello base e avanzato” (acquisizione delle abilitazioni di soccorritore, secondo quanto prevede la normativa di riferimento della Regione Toscana - L. R. 25/2001).
3. Modulo sul trattamento dei dati
4. BLSA
5. Modulo "Sicurezza"

### 16) Durata (\*)

72 ore