



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Persone prima di tutto

SETTORE e Area di Intervento:

SETTORE: Assistenza

AREA DI INTERVENTO: 4 Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente e/o in fase terminale

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

OBIETTIVO GENERALE

Il presente Progetto individua come Obiettivo Generale quello di “Migliorare la qualità della vita dei destinatari del servizio richiesto, ponendo particolare attenzione alle categorie vulnerabili, promuovere il benessere psico-fisico della persona, fornendo stabilità e continuità assistenziale per poter dare una risposta fattiva al maggior numero di richieste.”.

Al fine di raggiungere tale Obiettivo Generale, quest'ultimo è stato scorporato in -3- Obiettivi Specifici che fungeranno da linee guida per la definizione delle attività all'interno dell'area di intervento prescelta.

OBIETTIVI SPECIFICI

Al fine di raggiungere l'obiettivo generale, sono stati approntati 3 Obiettivi Specifici con l'intento di declinare al meglio le attività progettuali previste per gli Operatori Volontari del Servizio Civile Universale. I due obiettivi specifici prefissati sono:

1. **Abbattere tempi di attesa per i pazienti e famiglie in relazione ai servizi richiesti**
2. **Miglioramento della qualità assistenziale e stabilizzazione dei rapporti utente/personale CRI (fondamentale la presenza VSC)**
3. **Sensibilizzare il mondo giovanile al disagio e alla sofferenza del proprio territorio, calandosi in questa realtà anche attraverso il trasporto di emergenza garantendo uno standard qualitativo più alto nel servizio 118**

Il raggiungimento degli Obiettivi Specifici ha il fine di migliorare la situazione generale del contesto descritto al punto 7, andando a contrastare le criticità emerse e schematizzate qui di seguito:

Criticità	Obiettivi Specifici
Copertura centralino effettuata dai Volontari in turno, che potrebbero non essere in grado di rispondere con efficienza alle richieste del territorio	Obiettivo Specifico 1: Abbattere tempi di attesa per i pazienti e famiglie in reazione ai servizi richiesti
Continua necessità degli utenti di servizi sanitari, che si sovrappongono temporalmente	
Criticità	Obiettivi Specifici
Utente si ritrova ad avere accompagnatori diversi nell'arco della stessa giornata/settimana	Obiettivo Specifico 2: Miglioramento della qualità assistenziale e stabilizzazione dei rapporti utente/personale CRI
Conoscenza frammentaria delle problematiche in essere o in evoluzione del paziente	
L'utente si ritrova assistito da più Associazioni in quanto a volte le stesse sono costrette a richiedere supporto ad altri i per il servizio, non potendo ottemperare allo stesso.	
Criticità	Obiettivi Specifici
Sempre più giovani sono "anestetizzati" di fronte al mondo che li circonda	Obiettivo Specifico 3: Sensibilizzare il mondo giovanile al disagio e alla sofferenza del proprio territorio, calandosi in questa realtà anche attraverso il trasporto di emergenza garantendo uno standard qualitativo più alto nel servizio 118
Impossibilità di standardizzare i team degli equipaggi in turno, causa elevata variabilità dei membri che lo compongono	

In rapporto agli Obiettivi Specifici, sono stati poi individuati degli indicatori corrispondenti da utilizzare come linee guida al fine di definire i risultati attesi e poter fare una previsione sulla situazione di arrivo al termine del Progetto:

Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo Specifico 1: Abbattere tempi di attesa per i pazienti e famiglie in reazione ai servizi richiesti	Numero di pazienti assistiti 2017	+ 35%
	Numero di servizi inevasi 2017	- 30%
Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo Specifico 2: Miglioramento della qualità assistenziale e stabilizzazione dei rapporti utente/personale CRI	Rapporto Utente/ Personale CRI	+ 15%
Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo Specifico 3: Sensibilizzare il mondo giovanile al disagio e alla sofferenza del proprio territorio, calandosi in questa realtà anche attraverso il trasporto di emergenza garantendo uno standard qualitativo più alto nel servizio 118	Numero di team standardizzati per equipaggi 118	+ 10%
	Personale impegnato in attività sociali	+ 20%

CRITERI DI SELEZIONE:

Criteria e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento ():*

I criteri che verranno adottati e le modalità di selezione sono quelli valutati dall'U.N.S.C. in fase di accreditamento. Vedi modello S/REC/SEL

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti ():*

SI

CROCE ROSSA ITALIANA – Comitato Nazionale – Cod. di accreditamento – NZ00588

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto(*)

12

11) Numero posti con vitto e alloggio:

0

12) Numero posti senza vitto e alloggio:

12

13) Numero posti con solo vitto:

0

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

<u>Sede di attuazione e del progetto</u>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. Sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
C.R.I. Arezzo	Arezzo	V.le Raffaello Sanzio	102910	4
C.R.I. Arezzo	Arezzo	V.le Raffaello Sanzio	102910	4
C.R.I. Arezzo	Arezzo	V.le Raffaello Sanzio	102910	4

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Il ruolo che avranno gli operatori Volontari di Servizio Civile nell'implementazione delle attività progettuali si articola in diverse mansioni, che verranno stabilite in base alle peculiarità e caratteristiche formative divise tra gli Obiettivi Specifici e collegate direttamente alle Attività e alle Azioni previste al punto 9.1) della presente Scheda Progetto:

1.1) Centralino

Per garantire una risposta fattiva alle richieste dell'utenza i Volontari si affiancheranno alla figura di riferimento per la gestione turni, che valuterà un modello da seguire e delinea i principi guida da tenere sia durante una telefonata che al front office con qualsiasi tipo di utenza.

1.2) Prenotazione servizi ASL e privati

Una figura verrà impiegata ad assistenza della persona adibita al coordinamento quotidiano delle attività di trasporto utenti, occupandosi di smaltire le richieste di viaggi sia da utenti privati che strutture calcolando orari e percorso.

È necessaria una figura da affiancare all'ufficio motorizzazione per garantire l'efficacia ed efficienza di tutti i mezzi in dotazione al Comitato.

2.1) Svolgimento di uno studio delle esperienze pregresse

Nella fase di studio delle esperienze pregresse, i Volontari dovranno aiutare il Comitato nella

rilevazione dei bisogni emergenti dal territorio, nell'individuazione delle possibili criticità e nell'attuazione di processi ed attività funzionali alla successiva fase operativa.

2.2) Studio necessità Comitato/utente

Nel gruppo di lavoro, i Volontari supporteranno il personale e i volontari giovani del Comitato nella stesura del calendario, collaboreranno alle attività di raccolta e di analisi dei bisogni per poi collaborare con il personale nell'attuazione operativa. Saranno inoltre di supporto nelle attività di monitoraggio e nella conclusiva disseminazione dei dati.

3.1) Sportello distribuzione viveri e ascolto

Durante la consegna di derrate alimentari gratuite agli indigenti e vestiario, oppure durante l'attività di "sportello di ascolto" per il pagamento delle utenze agli indigenti i Volontari potranno coadiuvare i referenti di attività nell'espletamento delle pratiche e nella gestione delle attese dell'utenza. Effettuando altresì uno studio mirato ai bisogni della popolazione al fine di migliorare il servizio.

3.2) Trasporti emergenza 118

Il personale volontario verrà impiegato (dopo apposito periodo formativo e relativi esami) in supporto alle attività in convenzione con il 118. fondamentale in questo settore è la creazione di un team funzionale al servizio, con lo scopo di dare valutazioni e feedback che vadano a migliorare nel concreto il servizio reso alla popolazione e alla ASL territorialmente competente.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

In fase di selezione, saranno positivamente valutati quelli previsti dalla Legge 6 marzo 2001, n° 64.

Inoltre, in fase di selezione, saranno positivamente valutati:

- Precedenti esperienze nel volontariato,
- Esperienze nell'ambito sanitario,
- Buone capacità relazionali,
- Forte carica motivazionale.
- Licenza di scuola media o diploma di scuola media superiore (titolo preferenziale)
- Attitudine ai rapporti umani;
- patente di guida B (titolo preferenziale);
- Idoneità psico-fisica.

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

11) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

12) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12

13) *Numero posti con solo vitto:*

0

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

14) *Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo(*):*

25

15) *Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(*):*

5

16) *Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo diservizio:*

Adesione ai principi fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa;

Rispetto dei regolamenti e delle norme dell'Associazione;

Mobilità sul territorio con mezzi dell'ente, flessibilità oraria. Esigenze di servizio potranno richiedere svolgimento di attività in turni festivi;

Uso regolare dell'uniforme di servizio e dei dispositivi di protezione individuale assegnati;

Partecipazione ai momenti formativi (inerenti e promossi dalla Regione Toscana e a quelli di monitoraggio periodico);

Mantenere il segreto d'ufficio su quanto visto ed udito durante lo svolgimento del servizio, a salvaguardia del diritto alla privacy dell'utenza;

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

NESSUNO

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

NESSUNO

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

Agli Operatori Volontari che completeranno il periodo di Servizio Civile Universale, o che ne svolgeranno almeno il 75% verrà rilasciato un **Attestato Specifico** per le competenze acquisite. Tale Attestato Specifico spetterà, altresì, a coloro che avranno svolto un periodo di Servizio Civile pari ad almeno il 50% dei mesi complessivamente previsti e lo stesso sia stato interrotto dal Volontario per documentati motivi di salute o per cause imprevedibili non a lui imputabili

Inoltre:

I volontari avviati in progetto frequenteranno un percorso formativo suddiviso in diversi moduli: una formazione di base e una formazione al soccorso, al trasporto infermi e alla gestione di un centralino operativo.

Il sistema formativo della Croce Rossa Italiana prevede per ogni figura un percorso formativo strutturato e aggiornato continuamente alle esigenze degli operatori, i quali a loro volta si devono adeguare alla società civile per supportarla al meglio. Per il ruolo atteso dal Giovane del Servizio Civile che opererà in questo progetto si attivano i corsi: Basic Life Support; Operatori per Attività Socio Assistenziali.

A tutti i partecipanti, a conclusione del corso, verrà rilasciato uno specifico attestato qualificante per il curriculum vitae e spendibile nelle realtà professionali del settore.

Certificate e riconosciute dall'Ente proponente il progetto.

1 Patente di guida mod. 138/93	Riconosciuta a norma del D.Lgs. n° 285 del 30/04/1992 (nuovo codice della strada)	Abilita alla guida dei veicoli in dotazione alla Croce Rossa Italiana.
2 Attestato "Incaricato dell'attività di trasporto sanitario"	Previsto dal regolamento nazionale di formazione dell'ente	Abilita all'assistenza durante il trasporto sanitario ordinario.
3	Riconosciuto dalla legge n° 120 del 03/04/2001 –G.U.	Abilita il personale non medico all'uso in sede extra-ospedaliera del

REGIONE TOSCANA Attestato di Esecutore B.L.S.D. (uso defibrillatore semiautomatico)	88 del 14/04/2001. D.G.R. Toscana n. 762/2002 D.G.R Toscana n. 468/2007	defibrillatore semiautomatico.
Certificate e riconosciute da Enti terzi.		
4 REGIONE TOSCANA Attestato di "Abilitazione al trasporto infermi della Regione Toscana.	L. Regionale 22/05/2001 n° 25	Idoneità al trasporto infermi in convenzione con le ASL della Toscana.
5 A.S.L. 8 Attestato per la manipolazione degli alimenti. H.A.C.C.P.	Reg, CE 852/04 DGRT 559 del 21/07/08	Idoneità alla preparazione e somministrazione di alimenti; Utile per impiego in industria alimentare
6 Attestato per la conduzione carrelli elevatori	Art. 73 del D. Lgs. 81/08 e <u>s.m.i</u> Accordo Stato Regioni del 22/02/2012 (G.U.R.I. 60 DEL 12/03/2012	Idoneità alla guida carrelli elevatori. Utile per l'assunzione in aziende private.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

4l) Contenuti della formazione()*

Il percorso formativo obbligatorio rivolto ai Volontari prevede le seguenti nozioni teorico pratiche, e si tende a valorizzare il progetto con una formazione specifica in grado di coprire in modo efficace rispetto alle attività previste sul progetto.

L'obiettivo della formazione specifica per i Volontari del Servizio Civile, è quello di creare una figura tecnica nel campo dell'assistenza, formata con il seguente corso, che toglierà al volontario qualsiasi dubbio sul proprio comportamento relazionale con gli altri.

La formazione specifica si divide in 3 parti:

1. corso per soccorritore livello avanzato,
2. corso per soccorritore 1° livello,
3. Informazione generali sull'assistenza ed attività di soccorso e di protezione civile, norme di comportamento, all'interno dell'ente e utilizzo centralino;

Materie	ore
<p>1 modulo:</p> <p>4. il volontario soccorritore, relazione con gli altri;</p> <p>5. legge 626/94 e 81/2008, per la tutela dei lavoratori</p> <p>6. Diritto Internazionale Umanitario</p> <p>7. il sistema nervoso, cardiocircolatorio, respiratorio, trattamento delle patologie;</p> <p>8. esercitazioni pratiche.</p> <p>9. Corso per operatore trasporto socio assistenziale,</p> <p>10. interventi su supporto psicologico,</p>	30
<p><u>2 modulo:</u></p> <p>11. TRAUMI, valutazione e pratica dell'utilizzo dei presidi;</p> <p>12. BLS/A adulti, valutazione parametri vitali e utilizzo presidi;</p> <p>13. BLS/A pediatrico, valutazione ed utilizzo presidi;</p>	40
<p>14. Manovre disostruzione adulto e pediatrico;</p> <p>15. Emergenze cerebrovascolari e Neurologiche;</p> <p>16. Emergenze dell'apparato respiratorio;</p> <p>17. Nozioni su malattie sessualmente trasmissibili;</p>	
<p>3 modulo:</p> <p>18. Nozioni per il buon funzionamento dell'apparato centralino per uso telefono e radio;</p> <p>19. Etica comportamentale e privacy su quanto visto e sentito.</p> <p>20. Nozioni sulla sicurezza sul posto di lavoro</p>	10
Test finale con domande a risposta multipla	

4 *Durata (*)*:

La formazione prevede una durata di 80 ore, erogata ai volontari entro e non oltre **90 giorni** dall'avvio del progetto.