



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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

**Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia**

2) *Codice di accreditamento:*

**NZ.00042**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**Nazionale**

**1°**

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**CAMMINANDO INSIEME III**

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

**Settore:** Assistenza

**Area di intervento:** Anziani; Disabili; Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

**Codice:** A 01; A06; A08

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

--

7) *Obiettivi del progetto:*

**Premessa**

Per la stesura della presente voce si è tenuto conto del *contesto territoriale* (punto 6 del formulario), e cioè della *situazione di partenza* sulla quale il progetto andrà ad incidere.

Con il progetto abbiamo voluto evidenziare la *rilevanza* esistente tra il contesto territoriale e contestuale su cui il progetto va ad incidere indicando quale **obiettivo generale la personalizzazione dell'assistenza e la capacità di dare una risposta più ampia e qualitativamente migliore alla popolazione** attraverso servizi e interventi mirati che favoriscono tale *mission*.

**OBIETTIVI GENERALI**

Il progetto ha come obiettivo **la personalizzazione dell'assistenza e la capacità di dare una risposta più ampia e qualitativamente migliore alla popolazione.**

È un'occasione di crescita umana e professionale per i volontari che desiderano impegnarsi in proposte finalizzate a ridurre il bisogno sociale, nell'ottica della valorizzazione e potenziamento delle diversità e nella cultura della solidarietà responsabile.

Gli obiettivi si articolano in un sistema di interventi, in particolare, rivolgendosi alle persone:

- **Persone Anziane;**
- **Persone Disabili;**
- **Persone affette da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale;**

Con l'attuazione del progetto ci si propone di:

- avviare azioni di canalizzazione degli operatori verso attività di auto-aiuto del paziente;
- costruire un'alleanza (**Rete Sociale**) tra i diversi soggetti (**pubblico-privato sociale-cittadinanza**) che interagiscono nelle risposte al bisogno del paziente, con la presenza di volontari;
- favorire processi di responsabilizzazione all'interno dei diversi settori che accolgono pazienti ospedalizzati, in day hospital o coinvolti in attività ambulatoriali;
- favorire un equilibrato sviluppo sociale e psicologico verso il malato;
- accoglienza dei destinatari;
- orientamento dei destinatari;
- a valorizzare e promuovere la partecipazione e le risorse che le persone bisognose possono mettere a disposizione della comunità;
- a promuovere la solidarietà e lo scambio fra generazioni attraverso l'incontro ed il confronto delle diverse esperienze di vita (giovani volontari/anziani).

**Elencazione degli obiettivi generali dal punto di vista della promozione della cultura del volontario in termini di benefici a favore della collettività, del contesto territoriale e settoriale, delle opportunità di crescita dei volontari**

**Obiettivo generale per i Volontari** è quello di Migliorare l'ospedalizzazione e/o la condizione di bisogno *per imparare ad accogliere il disagio*.

- La valorizzazione delle risorse umane del servizio civile, attraverso lo sviluppo di un approccio relazionale basato soprattutto sulla disponibilità all'ascolto e sulla corretta informazione sui servizi e sulle prestazioni nell'ambito della struttura ospedaliera e del poliambulatorio, risulterà proficua anche per i volontari che acquisiranno attraverso un processo continuo di formazione, una preparazione professionale e personale finalizzata alla conoscenza delle attività socio assistenziale in ambito sanitario e all'acquisizione e sviluppo di capacità relazionali soprattutto con i pazienti.
- Essi affiancheranno l'attività dei professionisti in particolar modo in quei momenti in cui potranno sperimentarsi nelle proprie capacità umane e relazionali, e fare esperienza nel mondo del lavoro e in particolare in una istituzione dove la "care", il prendersi cura del malato, della sua sofferenza e della sua malattia, costituisce l'obiettivo primario.

#### Obiettivo generale per i destinatari

- Il progetto che si intende realizzare, ha come obiettivo quello di migliorare la qualità assistenziale favorendo lo sviluppo di un clima di accoglienza nei confronti del disagio.
- Migliorando l'accoglienza del disagio sarà possibile migliorare la qualità del servizio e l'umanizzazione delle prestazioni in un clima sereno e accogliente dando supporto alle persone anziani, ai disabili e alle persone disorientate al momento dell'ingresso nelle strutture socio-sanitarie, offrendo loro la possibilità di orientarsi con maggiore facilità rispetto alle procedure da svolgere e ai luoghi da raggiungere per usufruire delle prestazioni o del ricovero.

#### Obiettivo generale per i beneficiari

- **Le famiglie** potranno contare su una rete di sostegno nella cura dei loro familiari;
- **I Cittadini** o le persone che si trovano temporaneamente nel territorio di interesse potranno contare su un sistema integrato di interventi e servizi socio-sanitari adeguato, efficiente e su tempi di svolgimento dei servizi più rapidi il tutto a costo 0;
- **Le Istituzioni pubbliche** (Comuni, Province, Regioni, ASL, Ambiti di Zona) che, con l'apporto di questo progetto, vedranno i loro servizi *integrati* e pertanto si attuerà uno dei principi alla base della P.A. cioè efficienza, efficacia ed economicità, con un notevole risparmio di risorse senza andare a carico di nessuno.

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

Il progetto di servizio civile "***CAMMINANDO INSIEME III***" è focalizzato, nell'ottica del "***Promuovere e realizzare una nuova cultura***", sulla valorizzazione del volontario come risorsa umana e sulla utilità sociale del mettere in contatto, in un ambiente protetto e preparato, due realtà - giovani e anziani/diversamente abili - altrimenti difficilmente avvicinabili.

Vanno quindi in questa direzione gli interventi del progetto:

- Rispondere alla domanda dei giovani di poter realizzare un'esperienza di volontariato sociale, arricchente e qualificante, offrendo loro la possibilità di investire un anno del proprio tempo in un ambiente lavorativo altamente professionalizzato e proponendo un'esperienza in seguito spendibile nel mondo del lavoro;
- Dare al mondo dei "normali" una concreta opportunità di conoscenza della realtà semi-sconosciuta dei diversamente abili, anziani e persone bisognose mettendo a disposizione una struttura di supporto adeguata, capace di favorire e guidare il positivo contatto fra questi due mondi.

- Fornire interventi e servizi socio-sanitari gratuiti;
- Assicurare la continuità socio-assistenziale integrata ad anziani bisognosi, nella fase di rientro al domicilio dopo un periodo di ricovero ospedaliero, come garanzia di qualità, tempestività ed efficienza dei servizi domiciliari erogati in funzione del recupero psicofisico;
- Dare un supporto psicologico e concreto all'anziano/disabile etc. e alla famiglia per evitare ricoveri impropri;
- Assicurare un maggior grado di autonomia all'anziano/disabile etc, valorizzando il suo ruolo come soggetto attivo e portatore di valori.

**Elencazione degli obiettivi specifici con riferimento a risultati concreti possibilmente misurabili in termini quantitativi e qualitativi collegati con gli indicatori descritti**

**Obiettivi specifici:**

1. Istituire in ogni comune sede di Misericordia, **punti di accoglienza** dove siano fornite informazioni di primo livello ubicazione dei servizi, modalità di erogazione delle prestazioni, procedure per il rilascio delle certificazioni e distribuzione di materiale informativo;
2. Tali punti di accoglienza si occuperanno di realizzare anche le seguenti attività per anziani disabili e pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale:
  - **Call Center con servizio di segretariato sociale;**
  - **Consegna Farmaci;**
  - **Organizzazione di attività ludico ricreative;**
  - **Disbrigo pratiche burocratiche.**
3. Consentire alle persone con difficoltà nella deambulazione di usufruire di ausili per essere accompagnate negli spostamenti;  
Ognuno dei 7 punti di accoglienza sarà attrezzato con i più richiesti ausili quali:
  - **Automobili;**
  - **Automezzi adibiti a trasporto disabili;**
  - **Ausili ortopedici e deambulantanti (carrozzine, girelli, letti etc.);**
  - **Ambulanze di tipo B**
4. Collaborare con il personale presente nelle strutture socio-sanitarie (Ospedali, PZS, Centri etc) al fine di agevolare lo spostamento degli utenti espletando mansioni che necessitano di personale non tecnico, snellendo i tempi di attesa e facilitando l'orientamento nei percorsi interni attraverso la tutela dei cittadini e la compilazione della modulistica necessaria all'ottenimento delle prestazioni sanitarie.
5. Garantire un servizio di trasporto che coniughi qualità e flessibilità operativa, per venire incontro alle nuove e sempre più svariate richieste delle famiglie al cui interno si trovano persone con esigenze di mobilità di carattere socio-sanitario;
6. Garantire un servizio di trasporto integrato con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio;

**Obiettivi specifici delle Aree:**

Gli obiettivi si articolano in un sistema di interventi, in particolare, rivolgendosi alle:

- **Persone Anziane:**
  - Potenziare gli interventi di assistenza sociale a favore degli stessi allo scopo di favorirne le capacità residue e di migliorarne la qualità della vita;
  - Potenziare il numero dei frequentanti i centri per evitare forme di isolamento e di ghettizzazione;
  - Potenziare il servizio di trasporto istituendo quello "a chiamata";
  - Migliorare il servizio di assistenza domiciliare dalle attuali 2 ore a 3 ore

giornaliere;

- Raggiungere le persone anziane che vivono nelle zone rurali e informandole dei vari servizi e/o interventi che possono essere richiesti.

- **Persone Disabili:**

- Potenziare gli interventi di assistenza sociale a favore degli stessi allo scopo di favorirne le capacità residue e di migliorarne la qualità della vita;
- Potenziare il numero dei frequentanti i centri per evitare forme di isolamento e di ghettizzazione;
- Potenziare il servizio di trasporto istituendo quello “*a chiamata*”;
- Migliorare il servizio di assistenza domiciliare passandolo dalle attuali 2 ore a 3 ore giornaliere;
- Raggiungere le persone disabili che vivono nelle zone rurali e informandole dei vari servizi e/o interventi che possono essere richiesti.
- Migliorare il servizio trasporto scolastico affiancando ogni 2 disabili 1 volontario del SCN;

- **Persone affette da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale;**

- Potenziare il servizio di trasporto sanitario ordinario (più che mai indispensabile vista la recente chiusura degli ospedali di Sant'Angelo dei Lombardi e Bisaccia);
- Potenziare il servizio di trasporto sanitario extraospedaliero in emergenza (118);
- Attivare il servizio di trasporto per pazienti sottoposti a trattamento dialitico;
- Assicurare una costante e maggiore presenza sul territorio di soccorritori preparati ed attivi, al fine di poter intervenire tempestivamente in ogni situazione d'emergenza;
- Far fronte alla domanda di servizi di emergenza sanitaria, legata alle caratteristiche umane, demografiche ed infrastrutturali del territorio d'interesse.

**Descrizione degli obiettivi che si prevede di conseguire in termini di miglioramento o acquisizione di capacità competenze e abilità dei volontari di servizio civile nonché di opportunità loro offerte:**

Le abilità e competenze che il volontario acquisirà sono soprattutto di carattere umano e relazionale:

- Migliorare la capacità di ascolto e il rapporto interpersonale con le persone in difficoltà;
- Diventare parte attiva di un processo assistenziale;
- Essere capace, con adeguato affiancamento agli operatori, di guidare l'utente in merito ai diritti alle prestazioni alle modalità d'accesso ad esse attraverso attività di informazione e consulenza e in determinati casi di supporto nel disbrigo di pratiche;
- Fornire al volontario abilità utili al futuro percorso umano e professionale con particolare riguardo alla capacità di operare all'interno di gruppi e di organizzazione complesse;
- Migliorare la capacità di fornire informazioni ai pazienti;
- Migliorare il rispetto e la valorizzazione delle diversità culturali;
- Migliorare la capacità di comprendere il significato della valutazione quale strumento metodologico per qualificare il progetto;

Attraverso il presente progetto di Servizio Civile, collocato nel contesto del più ampio

dell'insieme di attività che quotidianamente la rete eroga, le Misericordie si pongono quindi **obiettivi coerenti con le politiche e le raccomandazioni del Ministero della Salute, della Regione Campania (Piano Sociale Regionale 2016-2018), recepiti anche nella recente elaborazione degli obiettivi dei 6 Piani di Zona presenti sul territorio e nel Piano delle Performance e Atto Aziendale dell'Azienda Sanitaria Locale Avellino.**

### **Descrizione di indicatori misurabili**

<p>In particolare con il termine <b>personalizzazione dell'assistenza e la capacità di dare una risposta più ampia e qualitativamente migliore alla popolazione</b> abbiamo voluto definire i seguenti obiettivi specifici e indicatori di prodotto e di risultato:<b>OBIETTIVI SPECIFICI</b></p>	<p><b>INDICATORE (PRODOTTO)</b></p>	<p><b>INDICATORE (RISULTATO)</b></p>
<p>Istituire in ogni comune sede di Misericordia, <b>punti di accoglienza</b> dove siano fornite informazioni di primo livello ubicazione dei servizi, modalità di erogazione delle prestazioni, procedure per il rilascio delle certificazioni e distribuzione di materiale informativo;</p>	<p>n. persone coinvolte n. pazienti n. contatti</p>	<p>Miglioramento della attività di accoglienza Potenziamento delle attività di informazione</p>
<p>Tali punti di accoglienza si occuperanno di realizzare anche le seguenti attività per anziani disabili e pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Call Center con servizio di segretariato sociale;</b></li> <li>• <b>Consegna Farmaci;</b></li> <li>• <b>Organizzazione di attività ludico ricreative;</b></li> <li>• <b>Disbrigo pratiche burocratiche.</b></li> </ul>	<p>n. contatti n. uscite n. attività ludico ricreative</p>	<p>Miglioramento della attività di accoglienza Miglioramento dei bisogni</p>
<p>Consentire alle persone con difficoltà nella deambulazione di usufruire di ausili per essere accompagnate negli spostamenti; Ognuno dei 7 punti di accoglienza sarà attrezzato con i più richiesti ausili quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Automobili;</b></li> <li>• <b>Automezzi adibiti a trasporto disabili;</b></li> <li>• <b>Ausili ortopedici e deambulanti (carrozzine, girelli, letti etc.);</b></li> <li>• <b>Ambulanze di tipo B.</b></li> </ul>	<p>N. di attività di accompagnamento effettuate N. di altre attività non previste n. casi presi in esame n. relazioni stabilite</p>	<p>Miglioramento del sostegno alle persone disabili Miglioramento della condizione di disagio</p>
<p>Collaborare con il personale presente nella strutture socio-sanitarie (Ospedali, PZS, Centri etc) al fine di agevolare lo spostamento degli utenti espletando mansioni che necessitano di personale non tecnico, snellendo i tempi di attesa e facilitando l'orientamento nei percorsi interni attraverso la tutela dei cittadini e la compilazione della modulistica necessaria all'ottenimento delle prestazioni sanitarie.</p>	<p>n. casi presi in esame n. relazioni stabilite</p>	<p>Percezione dell'accoglienza da parte degli utenti Percezione della propria crescita umana e personale da parte dei volontari.</p>

Garantire un servizio di trasporto che coniughi qualità e flessibilità operativa, per venire incontro alle nuove e sempre più svariate richieste delle famiglie al cui interno si trovano persone con esigenze di mobilità di carattere socio-sanitario.	n. trasporti effettuati n. relazioni stabilite	Miglioramento del servizio di trasporto
Garantire un servizio di trasporto integrato con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio.	n. trasporti effettuati n. relazioni stabilite	Miglioramento del servizio di trasporto integrato

### **Descrizione dei risultati attesi**

<b>Strategie d'intervento</b>	<b>Risultati attesi</b>
<p>Prima di mettere in atto il progetto sarà opportuno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare con i volontari di SCN l'adeguatezza dei punti d'accoglienza;</li> <li>• Preparare per gli utenti una Carta dei Servizi;</li> <li>• Somministrazione di una scheda per verificare quali servizi andrebbero potenziati.</li> </ul>	<p><b>Sono di tipo quantitativo che qualitativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di attività di accompagnamento effettuate per ogni volontario</li> <li>• Numero di attività di orientamento effettuate al giorno per volontario</li> <li>• Numero di informazioni</li> <li>• Numero di altre attività di supporto</li> <li>• Miglioramento della percezione dell'accoglienza da parte degli ospiti</li> <li>• Miglioramento della percezione della propria crescita umana e personale da parte dei volontari.</li> <li>• Copertura delle richieste di interventi L'intervento dei volontari del servizio civile può aiutare a mantenere elevata la percentuale relativa al rapporto fra copertura delle richieste e numero totale delle richieste (oggi al 99%), ma soprattutto dare un valore qualitativo aggiunto alle attività totali di assistenza domiciliare.</li> <li>• Copertura delle attività di aiuto sociale: realizzare un servizio di compagnia che raggiunga tutti gli utenti del servizio. I volontari in servizio civile potrebbero essere una importante risorsa per integrare la rete esistente, che non riesce a soddisfare tutte le richieste. Si prevede una maggiore copertura delle attività di aiuto sociale: si ipotizza un aumento della percentuale relativa al rapporto fra i servizi resi, per le attività svolte di aiuto sociale, e numero di servizi richiesti fino al 90%.</li> <li>• Soddisfazione dell'utente in relazione alle attività di aiuto sociale: i volontari del Servizio Civile possono aumentare il livello di soddisfazione degli utenti con un sensibile miglioramento della loro qualità di vita sociale e di relazione. Si può prevedere un aumento percentuale dei casi che raggiungono il massimo</li> </ul>

	<p>punteggio nel grado di soddisfazione dell'utente per il servizio reso al 90%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soddisfazione dell'utente in relazione alle attività di aiuto: i volontari del Servizio Civile possono aumentare il livello di soddisfazione degli utenti intervenendo nel disbrigo di piccole pratiche quotidiane. Si può prevedere un aumento percentuale dei casi che raggiungono il massimo punteggio nel grado di soddisfazione dell'utente per il servizio reso fino al 90%.</li> </ul>
--	---

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:*

<p><b>8.1 <i>Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</i></b></p> <p><b>8.2 <i>Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività</i></b></p> <p><b>8.3 <i>Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</i></b></p> <p>Il progetto secondo gli obiettivi specifici enunciati intende favorire lo sviluppo di attività di sostegno all'assistenza socio-sanitaria, in alcune aree di particolare interesse che prevedono l'impiego di volontari con compiti di informazione, di prima accoglienza e di accompagnamento delle persone appartenenti alle fasce più deboli (anziani, disabili, pazienti...).</p> <p>Essi affiancheranno il personale volontario delle Misericordie con lo scopo di migliorare la "Care".</p> <p>Il progetto trova spazio presso i 7 punti di accoglienza pronti a ricevere l'utente al suo ingresso e a seguirlo lungo il percorso di assegnazione ad una prestazione di assistenza (Assistenza domiciliare, trasporto ordinario e/o in emergenza, trasporto scolastico di alunni disabili, ricoveri etc. ....)</p> <p>I risultati attesi sono quelli di un aumento dello standard dei servizi erogati in presenza di volontari ben preparati e formati al compito affidato.</p> <p>Inoltre questa attività consentirà attraverso l'osservazione e i suggerimenti che si svilupperanno nei momenti di verifica e di confronto tra Operatori Locali di Progetto e Volontari, un migliore approccio ai bisogni degli utenti.</p> <p>Nelle tabelle che seguono, asseconda le attività previste vi è evidenziato il ruolo dei volontari in servizio civile nell'ambito del progetto:</p>	
<b>AZIONE/ATTIVITÀ</b>	<b>RUOLO E MODALITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI</b>
<p>1) Definire e rendere visibile la presenza dei volontari nel territorio comunale e nei punti di maggiore afflusso;</p>	<p>Supportare il servizio di Accoglienza</p>



<p>2) Fornire ai volontari un segno di riconoscimento;</p> <p>3) Fornire i volontari di materiale informativo per poter attuare la presa in carico.</p>	
<p>4) Ricezione, riconoscimento, accettazione e smistamento delle chiamate sulla base di protocolli operativi;</p> <p>5) Creazione di un o staff addetto alla consegna dei farmaci;</p> <p>6) Definire ed attuare tutte quelle attività di supporto morale necessarie per vincere la solitudine e l'inattività delle persone anziane, disabili;</p>	<p>Supportare i volontari dell'associazione nelle funzioni di presa in carico della domanda oltretché di entrare a far parte dello staff che si occuperà di erogare i servizi richiesti</p>
<p>7) Predisporre e rendere visibili l'accesso agli ausili a disposizione degli utenti non autosufficienti;</p> <p>8) Informare gli utenti degli ausili a loro disposizione;</p> <p>9) Attrezzare i punti con almeno: 1 autoveicolo attrezzato per il trasporto disabili, 1 ambulanza tipo b, 1 carrozzina;</p>	<p>Coadiuvare l'accompagnatore del disabile/anziano o senza supporto familiare nel raggiungimento del servizio o reparto utilizzando ausili</p>
<p>10) Conoscenza dell'iter burocratico da percorrere per accedere alle prestazioni;</p> <p>11) Svolgere riunioni trimestrali con i referenti degli uffici al fine di poter relazionare sui singoli casi specifici;</p>	<p>Informare sulle modalità di accesso alle prestazioni (tiket..) modalità di procedure di erogazione tempi di attesa osservanza orari ubicazione servizi territoriali Accompagnare gli utenti anziani/disabili fino al luogo di destinazione qualora la spiegazione verbale si rivela non idonea Verifica l'adeguatezza della modulistica alle esigenze degli ospiti</p>
<p>12) Costituire gli equipaggi sia per i servizi di emergenza (118) sia per i servizi di trasporto ordinario;</p> <p>13) Aggiornamento e formazione periodica degli equipaggi;</p> <p>14) Svolgimento delle attività in base ai protocolli dell'associazione;</p> <p>15) Svolgere riunioni trimestrali con i referenti dell'associazione al fine di poter relazionale sui servizi svolti e manifestare eventuali problemi.</p>	<p>Supportare i volontari dell'associazione nell'equipaggio previa formazione (continua). Prendere parte alle riunioni al fine di poter verificare insieme ai volontari l'adeguatezza della modulistica alle esigenze degli ospiti</p>
<p>16) Costituire gli equipaggi integrati sia per i servizi di emergenza (118) sia per i servizi di trasporto ordinario;</p> <p>17) Aggiornamento e formazione periodica degli equipaggi;</p> <p>18) Svolgimento delle attività in base ai protocolli dettati dalla rete;</p>	<p>Supportare i volontari dell'associazione nell'equipaggio previa formazione (continua). Coadiuvare i volontari dell'associazione nel rapportarsi a tutti i soggetti coinvolti al fine di poter verificare insieme i risultati raggiunti e/o problemi riscontrati</p>

**19)** Rapportarsi a tutti i soggetti coinvolti (C.O.118 – ASL – PZS, Medici, Ass. Sociali etc.).

Per la realizzazione delle azioni saranno messi in atto i seguenti processi operativi utilizzando strumenti adeguati secondo le necessità gestionali del progetto e i tempi di realizzazione:

PROCESSI OPERATIVI	STRUMENTI OPERATIVI
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Riunioni d'equipe</li><li>▪ Riunioni sul caso</li><li>▪ Riunioni sul progetto</li><li>▪ Briefing</li><li>▪ Incontri formativi</li><li>▪ Monitoraggio delle attività</li></ul>	Pianificazione del lavoro settimanale; Verifica del lavoro settimanale sul raggiungimento degli obiettivi; Attestazione lavoro svolto calendario presenze; Verifica mensile sul raggiungimento degli obiettivi e lavoro svolto.

Inoltre è prevista la possibilità di svolgere periodi di servizio civile presso sedi della Confederazione per attività istituzionali dell'Ente (ad esempio: servizio di assistenza socio/sanitaria presso Musei Vaticani a Roma, servizio di assistenza nella giornata mondiale dei poveri, etc.) seguendo la procedura prevista dall'UNSC.

Infine è necessaria la compilazione di questionari nel quadro dell'attività di ricerca condotta dall'Istituto "Giuseppe Toniolo" di Studi Superiori (Milano).

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

48

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

48

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

6

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

In ragione del servizio svolto ai volontari si richiede di essere disponibili:

- ✓ Alla flessibilità oraria nell'ambito del monte ore prestabilito;
- ✓ Al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione e sensibilizzazione provinciali, regionali o nazionale (es. incontro nazionale giovani in servizio civile);
- ✓ Al lavoro di gruppo e di équipe;

Inoltre, i volontari durante il periodo di servizio hanno:

- ✓ Obbligo di frequenza a tutte le attività di formazione proposte;
- ✓ Obbligo di indossare l'uniforme di servizio, il tesserino di riconoscimento e i dispositivi di protezione individuali del caso;
- ✓ Obbligo di guida degli automezzi dell'associazione;
- ✓ Rispetto delle regole interne dell'associazione attuatrice e degli enti co-promotori del progetto;
- ✓ Rispetto degli orari e dei turni di servizio;
- ✓ Segreto rispetto alle informazioni personali dell'individuo evitandone la divulgazione;
- ✓ Presenza decorosa, responsabile e puntuale;
- ✓ Possibilità di svolgere periodi di servizio civile presso sedi della Confederazione per attività istituzionali dell'Ente (ad esempio: servizio di assistenza socio/sanitaria presso Musei Vaticani a Roma, servizio di assistenza nella giornata mondiale dei poveri, etc.) seguendo la procedura prevista dall'UNSC.

I volontari dovranno dimostrare buone capacità relazionali, poiché gran parte del servizio verrà svolto a favore di utenti con notevoli problematiche.

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

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e Nome	Data di nascita	C.F.
1	MIS. DI ATRIPALDA	ATRIPALDA (AV)	VIA PIANODARDINE C/O PLESSO SCOLASTICO SNC 83042		12	AMBROSONE LUCIO AQUINO MAURIZIO CHIEFFO GIUSEPPE			D'ARGENIO GIUSEPPE		
2	MIS. DEL BAIANESE	AVELLA (AV)	PIAZZA MUNICIPIO 1 83021 (PALAZZINA:1)		8	CORVINO ORAZIO MAIETTA CARMELA			D'ARGENIO GIUSEPPE		
3	MIS. CERVINARA	CERVINARA (AV)	VIA DEI MONTI SNC 83012		8	PICCA GENNARO TINISSA GIUSEPPE			D'ARGENIO GIUSEPPE		
4	MISERICORDIA PRATA DI PRINCIPATO ULTRA	PRATA DI PRINCIPATO ULTRA (AV)	VIA UMBERTO I SNC 83030 (PIANO:0)		4	RANAUDO FRANCESCO			D'ARGENIO GIUSEPPE		
5	MIS. DI PRATOLA SERRA	PRATOLA SERRA (AV)	VIA CALVARIO 5 83039 (PIANO:1, INTERNO:B)		6	LUCIDO FRANCESCO SAVERIO SGOBBO GIUSEPPE			D'ARGENIO GIUSEPPE		
6	MISERICORDIA SUMMONTE	OSPEDALETTO D'ALPINOLO (AV)	CONTRADA CASALE 44 83014		6	IANNACCONE LUCA RUSSO ANDREANA			D'ARGENIO GIUSEPPE		
7	MISERICORDIA LAPIO	LAPIO (AV)	VIA SAN MARTINO SNC 83030		4	DE ANGELIS VALENTINA			D'ARGENIO GIUSEPPE		

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

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

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

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

sì

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

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

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

Il possesso dei seguenti requisiti sarà ritenuto titolo preferenziale:

- Altre esperienze di volontariato svolte;
- Diploma di Scuola Secondaria Superiore;
- Patente di Guida di tipo B.

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

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

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

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

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

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato da parte della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia in cui si riporta la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio. La Misericordia rilascerà, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, una certificazione del servizio svolto durante l'anno di Servizio Civile.

A tutti i volontari verrà rilasciato un attestato che farà riferimento alla formazione generale e specifica ricevuta, e alle esperienze professionali e di impegno sociale maturate durante il servizio civile volontario.

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

Il **CENTRO DI FORMAZIONE MISERICORDIE IRPINE**, in virtù della partecipazione e del superamento del test finale previsto nel corso di BLSD debitamente accreditato presso la Regione Campania, ai sensi della normativa regionale in vigore (D.D. n. 79 del 17/11/2016) in ambito di Formazione Specifica rilascerà idoneo attestato valevole ai fini curriculari e spendibile in ambito lavorativo.

### Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

30) *Modalità di attuazione:*

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

--	--

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

--

33) *Contenuti della formazione:*

--

34) *Durata:*

--

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

35) *Sede di realizzazione:*

--

36) *Modalità di attuazione:*

--

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

--

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

--

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

--

40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica, ha l'obiettivo di fornire al volontario le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste nel progetto e descritte alla <b>voce 8</b> .			
MODULI	CONTENUTO	FORMATORE	N. ORE
1° e 2° Modulo: <u>“Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto”.</u>	I due incontri hanno lo scopo di permettere al volontario di avere delle informazioni specifiche sul <u>contesto</u> e sui <u>diretti referenti</u> in cui si trova a svolgere il proprio servizio.	Gabriele Lucido Ettore Raffaella Festa	10 ore

<p><u>“Conoscenza dei bisogni del territorio della Provincia di Avellino”.</u></p> <p><u>“Programmazione delle attività e modalità per l’attuazione del progetto”</u></p> <p>(correlato ad Attività: 1, 2, 3, 4, 10, 11, 19, voce 8.1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza della struttura delle Misericordie, del PZS, della ASL etc.;</li> <li>- Le politiche sociali oggi nel mio territorio;</li> <li>- Conoscenza del servizio territoriale di emergenza extra ospedaliera;</li> <li>- Conoscenza degli strumenti operativi per attuare i progetti di intervento.</li> <li>- I bisogni dei cittadini in un mondo che cambia: le risposte dei Servizi sociali, sanitari e socio-sanitari.</li> <li>- La normativa nazionale e regionale in materia di Servizi sanitari e socio-sanitari;</li> <li>- Cenni sulla normativa inerente la privacy (D.Lgs 196/2003).</li> <li>- L’accoglienza e l’ascolto degli utenti;</li> <li>- Le caratteristiche della relazione volontario-utente;</li> <li>- Le tecniche e le barriere della comunicazione;</li> <li>- Le dinamiche di gruppo.</li> <li>- Caratteristiche e finalità dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari;</li> <li>- Il sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio sanitari.</li> <li>- Legislazione sociale, sanitaria e socio-sanitaria;</li> <li>- L’apporto dei Volontari nell’ambito delle attività delle Misericordie.</li> </ul>		
<p>3° Modulo: <u>“Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in progetti di servizio civile”</u></p>	<p><b>FAD:</b></p> <p>Sarà realizzato un percorso informativo (conforme all’art. 36 del D.Lgs 81/08) su una piattaforma e-learning, in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro in ordine all’inquadramento normativo e agli adempimenti di cui al d.lgs. 81/2008 e s.m.i. per gli operatori del servizio sanitario, per quelli del servizio sociale, con specifico aggiornamento alla luce delle recenti disposizioni attuative in materia.</p> <p>I Contenuti del Corso saranno:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concetti di rischio;</li> <li>2. Danno;</li> <li>3. Prevenzione;</li> <li>4. Protezione;</li> <li>5. Organizzazione della prevenzione aziendale;</li> <li>6. Diritti, Doveri, e sanzioni per i vari soggetti aziendali;</li> <li>7. Organi di vigilanza, controllo e assistenza.</li> </ol>	<p>Nicola De Rosa</p>	<p>6 ore</p>
<p>4° Modulo: Argomento <u>Corso Soccorritore I livello</u></p> <p>(correlato ad Attività: 4, 5, 7, 9, 12, 13, 14, 16,17,18, voce 8.1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basi di anatomia e fisiologia umana</li> <li>- Emergenza extraospedaliera</li> <li>- Responsabilità giuridiche del volontario</li> <li>- Mezzi ed equipaggiamenti di soccorso</li> <li>- Manipolazione e trasporto del paziente</li> <li>- Le misure igieniche</li> <li>- La tutela del soccorritore</li> <li>- Valutazione del paziente</li> <li>- Lesioni traumatiche</li> <li>- Emorragie e ferite</li> <li>- Il paziente traumatizzato: supporto vitale e procedure di immobilizzazione e mobilizzazione</li> <li>- Turbe della coscienza e disturbi neurologici di origine non traumatiche</li> <li>- Dispnea e dolore toracico di origine non traumatica</li> </ul>	<p>Giovanni Cipriano Orazio Corvino Barbara Riccio Cosimo Conte</p>	<p>20 ore</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Shock</li> <li>- Il paziente inanimato e la rianimazione cardio-polmonare</li> <li>- L' infortunio domestico in ambiente lavorativo e da tempo libero</li> <li>- Urgenze non traumatiche in età pediatrica</li> <li>- Il paziente psichiatrico</li> </ul>		
<p>5° Modulo: Argomento: <u>Corso teorico-pratico di BLS-D</u></p> <p>(correlato ad Attività: 4, 5, 7, 9, 12, 13, 14, 16,17,18, voce 8.1)</p>	<p>Il corso si articolerà in lezione teorica e pratica.</p> <p>Programma lezione teorica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalità e limiti del BLS</li> <li>- Il danno anossico cerebrale</li> <li>- La catena della sopravvivenza</li> <li>- Segni di allarme</li> <li>- Le fasi ABC</li> <li>- La sequenza</li> <li>- Le valutazioni</li> <li>- Cause dell'arresto cardiaco e dell'arresto respiratorio</li> <li>- La ventilazione artificiale</li> <li>- Il massaggio cardiaco esterno</li> <li>- I defibrillatori semiautomatici esterni</li> <li>- Procedure operative per la defibrillazione precoce</li> <li>- L'ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo</li> </ul> <p>Programma lezione pratica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazione dello stato di coscienza</li> <li>- Manovra per la pervietà delle vie aeree</li> <li>- Esplorazione del cavo orale</li> <li>- Posizione laterale di sicurezza</li> <li>- Valutazione della presenza di attività respiratoria</li> <li>- Tecniche di ventilazione : Bocca-Bocca, Bocca-Naso</li> <li>- Valutazione della presenza di circolo</li> <li>- Il massaggio cardiaco esterno</li> <li>- Tecnica a due soccorritori</li> <li>- La defibrillazione</li> <li>- Manovre di disostruzione delle vie aeree</li> <li>- Scenari di simulazione</li> </ul>	Cardellicchio Carmela	6 ore
<p>6° Modulo: Argomento "<u>Essere Anziani oggi</u>"</p> <p>(correlato ad Attività: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 19, voce 8.1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza dei servizi territoriali per anziani e disabili;</li> <li>- Conoscenza e acquisizione delle metodologie necessarie per lavorare (mobilitazione, assunzione pasti, etc...);</li> <li>- Nozioni di base sulla comunicazione, la relazione e l'osservazione</li> <li>- Conoscenza di base sulla normativa regionale e nazionale delle politiche sociali per gli anziani e disabili;</li> <li>- Introduzione alle tecniche e alla capacità di ascolto e relazionali;</li> <li>- Analisi dei bisogni della popolazione anziana e disabile nel territorio;</li> <li>- La condizione anziana: approfondimento di alcune patologie proprie dell'età, delle condizioni psichiche e psicologiche dell'anziano;</li> </ul>	Lucrezia Celli Angela D'Amore Barbara Riccio	5ore
<p>7° Modulo: Argomento "<u>Essere Disabili oggi</u>"</p> <p>(correlato ad Attività: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 19, voce 8.1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La condizione di disabilità: approfondimento di alcune patologie proprie</li> <li>- Approfondimento dei servizi esistenti e dei relativi enti gestori (modalità d'accesso, costi, iter burocratico);</li> <li>- Ricerca di progetti sperimentali/raffronto e fattibilità di realizzazione nella comunità locale;</li> </ul>	Lucrezia Celli Angela D'Amore Barbara Riccio	5 ore

	- Tecniche dell'animazione di gruppo.		
8° Modulo: Argomento <u>“La Relazione di Aiuto”</u>  (correlato ad Attività: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, voce 8.1)	Diventare “esperti” di una buona relazione d'aiuto significa cercare prima di tutto una buona comprensione di noi stessi, perché solo così possiamo evitare comunicazioni ambigue e confuse. Un buon intervento formativo si basa sulla riflessione e la sollecitazione a trovare un modello operativo personale che si realizza attraverso una ricerca di sé, il raggiungimento dei propri desideri e valori e la consapevolezza dei propri atteggiamenti interpersonali. Scoprire le proprie emozioni e diventare consapevoli di cosa si prova, diventa un utile strumento per gestirle ed esprimerle, attraverso l'empatia, così da eliminare la pretesa di parlare in nome di altri e giudicare. I temi trattati si concentreranno sulla persona nella sua globalità, vi saranno poi approfondimenti sui tipi di risposta possibili da parte di chi offre aiuto, casi di studio ed un project work. Questo significa coinvolgimento personale e interazione tra i membri, con simulazioni della relazione d'aiuto che si può attivare nella quotidianità dell'azione volontaristica.	Barbara Riccio Antonio Francese	5 ore
9° Modulo: Argomento <u>“Il Disagio”</u>  (correlato ad Attività: 4, 5, 6, 10, 11, 19, voce 8.1)	- Nozioni generali sulle dipendenze da sostanze lecite, illecite e dipendenze non chimiche; - Cenni sulle strategie terapeutiche; - Il mondo del volontariato come auto-mutuo-aiuto; - Esercitazioni di progettazione di reti territoriali. Temi da trattare: - Le principali sostanze di abuso; - Alcol e dipendenze sostanze chimiche; - L'accoglienza; - La vulnerabilità adolescenziale; - Le dinamiche familiari; - L'auto-aiuto;	Barbara Riccio Antonio Francese	5 ore
10° Modulo <u>“Bilancio di competenze”</u> .	Nell'ambito dell'offerta formativa specifica per i volontari in servizio civile sarà strutturato, nell'ultimo mese di servizio, un incontro sul bilancio delle competenze e sulle opportunità legate al loro futuro professionale. Pertanto si è pensato di articolare la giornata di formazione affrontando le seguenti tematiche: - Bilancio delle competenze acquisite; - Costruzione curriculum vitae; - Esperienze ex volontari già inseriti in ambiti lavorativi. - Mappa delle opportunità.	Raffaella Festa Valentina De Angelis	5 ore
11° Modulo <u>“Valutazione conclusiva”</u>	Lo scopo dell'incontro è quello di favorire un momento in cui sia possibile rivalutare l'esperienza vissuta esaminando in modo obiettivo la propria crescita personale e professionale.	Raffaella Festa Valentina De Angelis	5 ore

41) *Durata:*

72 ore

## **Altri elementi della formazione**

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

Data

29/11/2017

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente