SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE 2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA
(Asse A.2.1.3.B)

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

MISERICORDIA DI ALTOPASCIO

La Misericordia di Altopascio, pur avendo preso l'attuale denominazione nel 1873, ha origine dalla Compagnia della Purificazione nel 1611, dentro la quale poi venne eretta la Congrega di S. Antonio da Padova; successivamente, sempre nel '700, fu trasformata in Compagnia di SS. Crocifisso. Infine è stata eretta ente morale nel 1927. Nel tempo ha costantemente mantenuto l'impegno nell'affermazione della carità e della fratellanza attraverso la testimonianza delle opere in soccorso dei singoli e della collettività, contribuendo alla formazione delle coscienze.
La sede della Misericordia è ad Altopascio via Marconi 69: è su tre piani, ogni piano è provvisto di n. 2 bagni, diversi ambulatori e n.2 *camere nottanti*. Ha un superficie utile di circa 220 mq.
Le molteplici attività svolte dalla Confraternita vanno dal soccorso ad ammalati e feriti, mediante autoambulanza, a servizi sanitari e assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno ad anziani, a portatori di handicap e a chiunque versi in condizioni di difficoltà (fisica, psichica, economica, sociale o familiare). Inoltre è impegnata nella prenotazione e nell'effettuazione dei prelievi in sede e a domicilio, in iniziative di protezione civile, partecipazione ad eventi cittadini in occasioni delle festività o durante manifestazioni ludico-sportive, collaborazione con la Chiesa locale e le altre associazioni cittadine tra cui la Caritas e progettazione ed esecuzione di corsi di formazione per soccorritori di livello base e avanzato per vecchi e nuovi volontari.
Negli ultimi anni ha attuato, in collaborazione e convenzione con il Comune vari servizi come:

- trasporto disabili e anziani,
- servizi di mute di letto,
- attività a sostegno delle famiglie,
- progetti in favore degli anziani per l'emergenza caldo e freddo;
- accompagnamento di disabili a scuole e centri di aggregazione
- assistenza e accoglienza pellegrini Via Francigena

In accordo e collaborazione con il Tribunale di Lucca vengono inseriti soggetti che devono svolgere attività socialmente utili, mentre in convenzione con la Asl di Lucca e con la Centrale Operativa 118 Area Vasta Nord-Ovest Toscana, oltre alla collaborazione per l'inserimento di soggetti in borsa lavoro, vengono effettuati:

- prelievi di sangue sia in sede che a domicilio con la relativa gestione del punto prelievi,
- trasporti sanitari (dialisi, dimissioni, terapie e visite, trasferimenti, ricoveri, trasporto sangue..),
- consegna farmaci a domicilio,
- trasporto emoderivati,
- consegna e ritiro referti.

2) Codice regionale: *RT* 3C00305

2bis) Responsabile del progetto:

(Questa figura non è compatibile con quella di coordinatore di progetti di cui al punto 2 ter né con quella di operatore di progetto di cui al successivo punto 16, né con quella di responsabile di servizio civile)

i. NOME E COGNOME: Antonella Pistoresi

2 ter) Coordinatore di progetti (da individuare tra quelli indicati in sede di adeguamento/iscrizione all'albo degli enti di servizio civile regionale):

NOME E COGNOME: Barbara Zaccagnino

CARATTERISTICHE PROGETTO

3)Titolo del progetto:

GIOVANI MENTI…IN ASCOLTO!

4)Settore di impiego del progetto:

tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale;

5)Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

L'area di intervento in cui opera la nostra Misericordia è principalmente quella del Comune di Altopascio, comune toscano di 15.479 abitanti di cui 2282 stranieri provenienti da 58 diversi paesi; le etnie più rappresentate Albania, Romania, Marocco e Tunisia per un totale di 1806 persone. La popolazione è suddivisa in: 7635 maschi (1137 stranieri) e 7844 femmine (1125 straniere); 3178 minorenni (nati dopo il 31/12/1997) di cui 1625 maschi e 1553 femmine; 2065 ultrasettantenni; 5962 famiglie straniere. Situato nella Provincia di Lucca a 19 metri s.l.m., il Comune di Altopascio ha un'estensione di superficie di 28,70 kmq, con quasi 540 persone per kmq. Fonte ISTAT.

La caratteristica principale del territorio altopascese è quella di essere centro viario a cavallo di più territori che, se lo ha reso famoso soprattutto nel Medioevo, continua ad essere elemento connotante di Altopascio. Posto infatti fra le province di Lucca, Pistoia, Pisa e Firenze è centro urbano di grande rilievo. Il territorio del Comune comprende, oltre al capoluogo, le frazioni di Spianate, Marginone e Badia Pozzeveri.

Il fatto di essere incrocio tra quattro province connota il territorio come particolarmente sensibile alle diverse problematiche definite dalla posizione "di confine". Infatti, il contesto denota la presenza di numerose differenti origini della popolazione per quanto concerne la cittadinanza, le culture, le usanze e le credenze. Questo rivela preziosa la presenza di giovani che meglio si pongono di fronte alle sfide della diversità e, tra questi, necessario l'apporto di giovani di origine estera.

All'interno di questo contesto sono stati individuati alcuni aspetti di criticità, quali: il paese frazionato, una popolazione non pienamente integrata, le difficoltà economiche, scarso livello culturale, calo dell'occupazione (aspetto che segue l'andamento nazionale), insufficiente risposta alle richieste da parte della cittadinanza in ambito

socio assistenziale.
Nel 2014 i servizi in convenzione con la ASL sono stati 1951, quelli non convenzionati 489, mentre le richieste di trasporti sociali 3527 – per un totale di 6967. Sono stati effettuati 1538 prelievi del sangue in sede e 1033 prelievi domiciliari per utenti allettati o infermi. Fonte Misericordia di Altopascio
Nel 2015 i servizi effettuati in convezione con la ASL sono stati 3051, di cui 514 quelli non convenzionati, 2720 svolti per il Comune – per un totale di 6283. Sono stati effettuati 1503 prelievi del sangue in sede, 1089 prelievi domiciliari per utenti allettati o infermi. Fonte Misericordia di Altopascio
Come si può notare sono in lieve calo i prelievi in sede. Questo calo risulta dato principalmente dagli utenti non esenti, quindi deduciamo che questi utenti si trovano a non poter affrontare una spesa anche se pur sanitaria. A rafforzare questa teoria è l'aumento dei prelievi domiciliari dove gli utenti sono tutti esenti per patologia e quindi esentati da ticket e costi aggiuntivi.
Ambiti di intervento:

1) **Gestione del centralino e segreteria**
   L'attività di centralino comprende: smistamento chiamate (come 118, utenti, altre associazioni, uffici pubblici e privati..); attività in collaborazione con la Direzione Servizi e raccolta di informazioni relative alle prenotazioni di viaggi programmati (secondo una check list da compilare in ogni sua parte) con possibilità di inserimento degli stessi sulla piattaforma dei software dedicati (WebSer e PcGav8); gestione appuntamenti del sangue in sede (con compilazione di specifica modulistica) e a domicilio con relativa programmazione del percorso da effettuare nell'accompagnamento dell'infermiera alle varie abitazioni. Dal 2014 gestione della linea telefonica dedicata prima con la Centrale 118 di Lucca e dal 2015 con la Centrale Operativa 118 Area Vasta Nord-Ovest Toscana per servizi in emergenza.
   Il centralinista è quindi quella figura debitamente formata ad accogliere le richieste sia dell'utente che si rivolge direttamente all'associazione sia della centrale 118 ed è uno dei punti di riferimento per gli utenti e per tutti i volontari.
2) **Trasporti sociali assistiti**
   Comprendono tutte le attività di trasporto non urgenti da domicilio o da RSA a ospedali e strutture sanitarie per visite o terapie, trasporto dializzati, trasfusioni, ecc. Questi possono essere saltuari (ricoveri, dimissioni, trasferimenti fra ospedali o strutture o ecc.) o continuativi (dialisi, terapie oncologiche o fisioterapiche).
   A questi si aggiungono, in convenzione con il Comune di Altopascio, i trasporti sociali di persone disabili o minori a scuole o centri diurni o assistenza ad anziani attraverso le mute di letto, accompagnamento dal medico curante, a fare la spesa, trasporto farmaci a domicilio, ecc.
3) **Trasporti sanitari di emergenza**
   - Si intende l'attività coordinata dalla Centrale Operativa 118 Area Vasta Nord-Ovest Toscana, attraverso la quale viene gestita la richiesta del soccorso da parte di chi ha bisogno di assistenza sanitaria immediata. Oppure la gestione di trasferimento di un paziente da un ospedale ad un altro ospedale più idoneo, in questo caso può essere presente un medico o un infermiere a bordo del nostro mezzo.
   - Dal 2014 squadre in stand by con turnazione per dimissioni ed emergenze.

6)Obiettivi del progetto:

Il progetto presente è finalizzato a fornire da un lato l'opportunità per 8 giovani di fare un'esperienza unica di crescita personale in un ambito particolarmente formativo per tutti gli aspetti dell'impegno e della cultura della condivisione e dell'accoglienza; dall'altro creare i presupposti per far sì che lo stesso contesto di riferimento possa beneficiare di risorse umane e intellettuali nuove e portatrici di entusiasmo e voglia di fare. L'esperienza attualmente in corso sta regalando grandi soddisfazioni agli operatori, ai responsabili, ai ragazzi attualmente impegnati nel progetto e ai volontari che si trovano in un clima più disteso e giovanile. Questa esperienza è fonte di stimoli, crescita e miglioramenti che fin da subito ci hanno investito di un forte senso di responsabilità. Sono state oltre 100 le richieste di informazioni in fase di preselezione e oltre 80 le domande presentate per accedere ai progetti degli scorsi anni "Orecchie fresche..in ascolto!", "Ascolto In Movimento" e "Soccorso Vitale".
Durante la fase di selezione dei ragazzi che presenteranno la domanda saranno presenti gli operatori del Servizio Civile Regionale, un membro del magistrato o una figura da esso indicata e la Dott.ssa psicoterapeuta Annalisa Tommasi, la quale supporterà e sosterrà i colloqui nei giorni previsti per la selezione, dedicando ad ogni aspirante un tempo sufficiente per potersi esprimere. Anche quest'anno potremmo contare sulla sua preziosa collaborazione.
Il rapporto previsto fra numero dei giovani coinvolti e personale volontario/dipendente sarà di 1 giovane per 4 volontari/dipendenti.
Gli 8 giovani individuati andranno ad operare nei seguenti ambiti:

Gestione centralino

- Rispondere alle numerose richieste della cittadinanza attraverso una buona capacità di ascolto, il rispetto della persona e l'acquisizione delle informazioni utili ed essenziali per la presa in carico delle varie richieste e necessità dell'utenza;
- Prolungare l'orario di apertura e accoglienza all'utenza di ulteriori 10 ore settimanali;
- Supportare il centralinista e aiutare la Direzione Servizi in tempo reale nello smistamento delle richieste di trasporto prendendo le varie prenotazioni richieste per i giorni successivi;
- Migliorare l'attività di gestione degli appuntamenti e prenotazione servizi attraverso l'inserimento degli stessi sulla piattaforma dei software dedicati (WebSer e PcGav8);
- Programmazione e gestione dei prelievi del sangue in sede e a domicilio;
- Individuazione di eventuali nuove tipologie di servizio;
- Segreteria.

Trasporto sanitario assistito

- Operare in collaborazione con il personale dell'associazione nella gestione del trasporto ordinario avendo cura di verificare che il mezzo utilizzato sia sempre lasciato in perfetta efficienza;
- Assistere e aiutare gli utenti durante il trasporto presso le strutture sociali, sanitarie e di recupero, mostrandosi soprattutto aperti al dialogo, alla condivisione di un momento, seppur breve, di socializzazione fornendo (dopo una formazione specifica) anche quell'assistenza psicologica necessaria ad attenuare la sofferenza;

- Ridurre la domanda inevasa di servizi di trasporto assistito, attraverso l'inserimento del volontario all'interno dell'ente con un percorso di formazione specifica e relativo periodo di tirocinio, effettuato sotto la supervisione degli OP (ben 2 in questo progetto) e di persone da loro indicate.

In un momento successivo i volontari in Servizio Civile dovranno essere inseriti negli equipaggi che si occupano del trasporto assistito, con il ruolo di accompagnatori. All'organizzazione delle turnazioni e alla definizione degli equipaggi dovrà provvedere la Direzione Servizi.
Tale fase attuativa inizierà al termine delle prime ore della formazione specifica e inizialmente sarà attuata contestualmente alla formazione generale. Essa terminerà assieme al progetto.

Trasporti sanitari di emergenza

- Ridurre le scoperture relative alle turnazioni orarie
- Migliorare la risposta (in termini di tempo e copertura del servizio) in particolar modo nelle fasce orarie diurne, che sono anche quelle in cui è più alta l'incidenza di turni non coperti
- Curare la funzionalità delle apparecchiature presenti sui mezzi, ripristinando eventuali presidi mancanti utilizzati durante il servizio (disinfettanti, bombole e maschere per ossigeno, garze, guanti...) e occupandosi anche della pulizia del mezzo
- Impiego in occasione di assistenze sportive a manifestazioni occasionali del territorio

Al fine di ottimizzare il tempo a disposizione del servizio civile, per far sì che le esperienze di ciascuno siano realizzate al meglio, si prevede di inserire i giovani coinvolti, dopo una prima fase di orientamento/formazione a cura degli OP, a due per volta per ciascuno dei tre ambiti sopra descritti; successivamente di turnare sugli altri ambiti ridefinendo anche le coppie operative. Inoltre, si prevede di affiancare ciascuna coppia ad alcuni volontari in un'ottica di vero e proprio *staff* operativo.
La tempistica attuativa è illustrata dal seguente diagramma di Gantt:

	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese
Inserimento dei giovani in SCR nelle sedi locali di progetto	X							
Formazione specifica di centralino (10 ore)	X							
Attività di centralino	X	X	X	X	X	X	X	X
Formazione specifica di 95 ore per soccorritori	X	X	X					
Tirocinio per attività di trasporto (30 ore)	X	X						
Inserimento dei volontari di SCR negli equipaggi di servizio socio sanitario assistito		X	X	X	X	X	X	X
Inserimento dei volontari di SCR negli equipaggi di			X	X	X	X	X	X

servizio sanitario di emergenza								
Formazione generale (42 ore)	X	X	X	X				
Corso Privacy (2ore)	X							
Monitoraggio		X		X		X		X

7)Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

I Volontari in Servizio Civile Regionale che prenderanno servizio quotidianamente presso la nostra sede, in funzione delle attività previste e tenendo conto delle predisposizioni personali, previa formazione e secondo i turni stabiliti ricopriranno i seguenti ruoli:

- Addetti alla ricezione delle richieste degli utenti e relazioni con il pubblico;
- Soccorritori sanitari;
- Autisti di mezzi ordinari e di soccorso;

Dovranno indossare l'abbigliamento di servizio e fare riferimento al personale organizzativo per ricevere indicazioni sulle attività che dovranno essere svolte durante il turno. Durante le 6 ore, in cui sarà organizzata la durata del turno o i servizi da svolgere, saranno seguiti dagli OP e affiancati dal personale esperto dell'ente (volontario o eventualmente dipendente); assieme alla gestione e alla realizzazione pratica dei servizi dovranno prendersi cura anche degli aspetti organizzativi preliminari (come le attività di controllo e le checklist dei presidi sanitari in dotazione alle ambulanze, o centralino).

Le attività saranno così articolate:

ATTIVITA'	Descrizione dell'attività	Tempi previsti
Miglioramento e ampliamento della funzionalità del servizio di centralino.	Attivazione di interventi finalizzati alla raccolta delle richieste di trasporto assistito, esaminando le specifiche caratteristiche attuative, legate in genere alle condizioni del paziente (compilazione check list); raccolta prenotazioni prelievi del sangue in sede e a domicilio con particolare attenzione all'esenzione o fascia di reddito, scadenza ricetta, richieste multiple, esami non effettuabili presso la	Dopo le 10 ore di formazione specifica sarà possibile prevedere per i volontari in servizio civile un graduale inserimento in questa fase, che di fatto diventa operativa dalla fine del I°mese. Risulta quindi necessario migliorare l'operatività del centralino stesso, garantendone una buona e continua copertura del servizio e prevedendo l'impegno contemporaneo di più

	nostra sede, tipologia di esami con relativa consegna di provette (se necessarie); smistamento chiamate; trasmissione delle informazioni ricevute ai vari responsabili che organizzano equipaggi e turni.	centralinisti laddove la domanda sia maggiore.
Ampliamento della risposta alla richiesta di trasporti in fasce orarie o in periodi dell'anno critici, potenziamento degli equipaggi adibiti al trasporto	In alcune fasce orarie la risposta alla domanda di servizi di trasporto assistito può essere critica, tali periodi coincidono in generale con la fascia oraria compresa tra le 06.30 e le 10.00 e con quella compresa tra le ore 12.00 e le ore 15.00. Si stima infatti che non meno del'65% delle richieste di trasporto assistito ricadano in queste fasce orarie, si tratta in genere di trasporti per visite mediche o terapie, i cui utenti son persone non deambulanti (o con limitata capacità deambulatoria), rientrano in questa casistica anche i trasporti di pazienti emodializzati, quelli per terapie cliniche e riabilitative (day-hospital), le dimissioni da reparti ospedalieri e i ricoveri programmati. La presenza di più squadre di operatori (volontari e/o dipendenti, assieme a volontari in Servizio Civile) consentirebbe la risposta a questa mancanza. La direzione dei servizi della sede locale ha quindi il compito di	Dopo la prima parte della formazione specifica sarà possibile prevedere per i volontari in Servizio Civile un graduale inserimento in questa fase, che di fatto diventa operativa fin dalla fine del primo mese di attività del progetto, per i servizi ordinari, e dal III° mese per le emergenze. Questo permetterebbe una maggior risposta ai bisogni degli utenti e consentirebbe di contenere i tempi di attesa.

	gestire al meglio l'organizzazione delle squadre, dei mezzi e le relative risorse umane.	
Verifica delle risorse tecniche e strumentali (con particolare riferimento al parco mezzi)	Per rendere efficiente il servizio di trasporto assistito e per consentirgli di reggere meglio all'impatto di una domanda in costante incremento è necessario ottimizzare le risorse tecniche a disposizione della sede di progetto. Gran parte del servizio viene oggi gestito attraverso le ambulanze di trasporto o attraverso veicoli appositamente allestiti, ricorrendo a strumentazione apposita, spesso di gestione complessa. I veicoli da utilizzare per il trasporto devono quindi essere sempre efficienti, perché la mancata funzionalità di un mezzo può comportare un serio scadimento nella qualità del servizio o annullamento dei servizi successivi, un uso non ottimale delle risorse umane e infine un'elevata probabilità che i servizi di trasporto di più complessa gestione debbano essere rifiutati. La direzione servizi affiancata dal responsabile del parco automezzi deve compiere verifiche a cadenze quotidiane, per poter intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamento di qualche presidio, vanno poi fatte verifiche sul livello di carburante di	Dopo la prima parte della formazione specifica sarà possibile prevedere per i volontari in servizio civile un graduale inserimento in questa fase, che di fatto diventa operativa fin dalla fine del primo mese di attività del progetto.

	ogni ambulanza e di ogni vettura. In questo contesto la collaborazione tra personale volontario, eventuali dipendenti e volontari in Servizio Civile Regionale, può contribuire a migliorare in maniera significativa l'efficienza delle dotazioni tecniche degli autoveicoli, grazie a verifiche più accurate e a cadenze più ravvicinate (anche più di una al giorno).	

8) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10): 8

9) Numero posti con vitto: per ciascuna giornata operativa il giovane volontario in Servizio Civile ha a disposizione uno spazio mensa, senza limitazioni di orario, dove poter fruire del proprio pasto utilizzando anche la cucina attrezzata, in autonomia o in gruppo. Lo spazio mensa è situato presso la sede e, di prassi, è luogo e momento di aggregazione per tutto il personale presente nella giornata stessa, sia esso dipendente, che volontario. 8

10) Numero posti senza vitto: 0

11) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30): 30

12) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6): 5

13) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

- Frequentare corsi di formazione.
- Partecipare ad attività extra associazione nell'eventualità venga richiesto, come incontri organizzati dalla Regione Toscana.
- Cura e pulizia veicoli e sede.
- Poter svolgere il proprio orario quotidiano anche su più turni.
- Disponibilità:
  - di trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione e sensibilizzazione provinciali, regionali o nazionale.
  - Partecipare ad impegni festivi (giorni rossi, domenica e serali) in relazione a particolari situazioni come: eventi di aggregazione, feste, manifestazioni cerimonie paesane, congressi e meeting confederali.
- Abbigliamento di servizio (DPI)

14) Sede/i di attuazione del progetto (1):

N.	*Sede di attuazione del progetto*	*Comune*	*Indirizzo (compresa eventuale partizion*
1	Misericordia di Altopascio	Altopascio	Via G Marconi, 67-69

15) Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede):

i. NOME E COGNOME: MARTINA LENZI

- *Nominativo operatore di progetto per singola sede (almeno uno per sede):*

ii. NOME E COGNOME: SAMUELE IOZZELLI

18) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Requisiti preferenziali:

- Predisposizione allo svolgimento dei servizi sociali, ordinari e di emergenza, con particolare attenzione al rapporto interpersonale con l'utente (persone disagiate, stranieri e appartenenti a categorie sociali deboli).
- Conoscenze informatiche
- Patente di tipo B
- Esperienze di volontariato

Formazione generale dei giovani

26) Durata (espressa in ore):

42

Formazione specifica dei giovani

31) Durata (espressa in ore):

107