



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

NOI, SEMPRE AL VOSTRO FIANCO

### SETTORE e Area di Intervento:

Settore A: Assistenza, Codice 08  
Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale.

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

#### OBIETTIVO GENERALE

Il presente Progetto individua come Obiettivo Generale quello di “**garantire un servizio di Trasporto infermi efficiente e capillare nell’intero territorio di riferimento**”; Un servizio rivolto, principalmente ad anziani non deambulanti affetti da patologie croniche, disabili motori, soggetti in grado di deambulare autonomamente, ma le cui condizioni di salute sconsigliano il ricorso ai mezzi di trasporto ordinari (è il caso di molti pazienti sottoposti a dialisi o di pazienti oncologici sottoposti a chemioterapia).

I servizi di questo tipo sono svolti dal Nostro Comitato, su richiesta medica (preventivamente autorizzate dai servizi territoriali ASL) e consistono nel trasporto presso presidi ospedalieri, laboratori clinici, ambulatori specialistici convenzionati, di pazienti che si debbono sottoporre ad analisi cliniche, prestazioni terapeutiche o fisioterapiche, visite mediche specialistiche, emodialisi.

Rientrano nella categoria del trasporto infermi anche quelli rivolti a pazienti ricoverati o dimessi dagli ospedali e che non possano utilizzare i comuni mezzi di trasporto pubblici e privati.

Al fine di raggiungere tale Obiettivo Generale, quest’ultimo è stato scorporato in 2 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 2 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. Incrementare e rendere più tempestivi i servizi sanitari offerti dal Comitato Croce Rossa di Avigliano Umbro;
2. Supportare i familiari nell’iter di richiesta del mezzo di trasporto e nella fase autorizzatoria da parte dei Servizi Competenti Usl.

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
Basso numero di operatori (volontari e dipendenti) per lo svolgimento di servizi sanitari	Obiettivo Specifico 1: <b>Incrementare e rendere più tempestivi i servizi sanitari offerti dal Comitato Croce Rossa di Avigliano Umbro</b>
Manca la figura del centralinista che abbia il compito di ricevere e gestire le numerose chiamate	
Manca di operatori (volontari o dipendenti) da impiegare per attività di volontariato e promozione del servizio di trasporto sanitario	
Manca di una figura dedicata solamente alla gestione dell'ufficio Motorizzazione del Comitato	
Collaborazioni deboli con le principali RSA e Case di Riposo per Anziani del territorio	

Criticità	Obiettivi Specifici
Manca di personale (volontario o dipendente) che analizzi accuratamente i dati socio-sanitari dei pazienti per poter offrire un servizio di trasporto impeccabile	Obiettivo Specifico 2: <b>Supportare i familiari nell'iter di richiesta del mezzo di trasporto e nella fase autorizzatoria da parte dei Servizi Competenti Usi.</b>
Manca di personale Croce Rossa che accompagni familiari o pazienti stessi nelle sedi dei Distretti USL territoriali per supportarli nella richiesta della documentazione	
Formazione aggiornata del personale su moduli, fiscalità, contabilità, amministrazione legata ai servizi sanitari a carico USL	
Difficoltà nell'ottenere informazioni dagli uffici USL competenti con tempi di attesa lunghi e procedure macchinose	
Manca di informazione da parte degli utenti sulle procedure da seguire per l'ottenimento dell'autorizzazione dell'USL al trasporto sanitario	

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: <b>Incrementare e rendere più tempestivi i servizi sanitari offerti dal Comitato Croce Rossa di Avigliano Umbro</b>	Numero di Servizi Svolti	+ 10% (stima)
	Numero di utenti informati	+ 25% (stima)
	Numero di utenti soddisfatti del servizio	+ 50% (stima)

Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo Specifico 2: <b>Supportare i familiari nell'iter di richiesta del mezzo di trasporto e nella fase autorizzatoria da parte dei Servizi Competenti Usl.</b>	Numero di destinatari raggiunti dagli interventi di supporto	+ 15% (stima)
	Numero di utenti informati sulle attività di supporto	+ 25 % (stima)
	Numero di pratiche di richieste autorizzatorie USL a supporto di familiari o pazienti	+ 20% (stima)

### CRITERI DI SELEZIONE:

*Criteri 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:

*Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (\*)*

6

*Numero posti con vitto e alloggio:*

0

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

6

*Numero posti con solo vitto:*

0

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

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. Sede	N. vol. per sede
1	Avigliano Umbro	AVIGLIANO UMBRO	Via della Torre, 5	112654	6
2	Avigliano Umbro	AVIGLIANO UMBRO	Via della Torre, 5	112654	

## **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, divise tra gli Obiettivi Specifici e collegate direttamente alle Attività e alle Azioni previste al punto 9.1) della presente Scheda Progetto:

### **1.1) Aumento del numero di equipaggi destinati ai trasporti sanitari urgenti e non**

Per garantire il miglioramento dei servizi svolti e un'attività di trasporto sanitario puntuale ed impeccabile è necessario che i Volontari siano anche impiegati in supporto alla Sala Operativa, affiancando gli operatori CRI nella gestione delle telefonate in entrata e nel coordinamento e organizzazione delle attività ordinarie.

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

I ragazzi saranno integrati anche nell'equipaggio di turno come soccorritori.

### **1.2) Formazione specifica dei volontari del SCU:**

Gli operatori volontari del Servizio Civile riceveranno una specifica formazione, diversa in base al ruolo ricoperto:

- Formazione da parte del personale CRI del Comitato nella gestione delle telefonate in entrata e nel coordinamento dei servizi;
- Formazione da parte del personale CRI del Comitato per la gestione del parco macchine del Comitato (sempre in affiancamento al responsabile mezzi);
- Formazione dei volontari del Servizio Civile tenuta dagli istruttori TSSA e Full-D del Comitato come preparazione al lavoro da svolgere in ambulanza come soccorritori. A questa formazione specifica seguiranno anche degli attestati certificanti le competenze acquisite.

### **1.3) Attività informativa e promozionale delle attività di trasporto sanitario:**

I volontari del Servizio Civile parteciperanno fattivamente a questa attività con la mappatura del territorio e la partecipazione a giornate informative in cui presiedere info-point per la promozione del servizio di trasporto sanitario e contemporaneamente dei principi e dei valori che sono alla base del SCU.

### **2.1) Svolgimento di uno studio dell'esperienze pregresse:**

Nella fase di studio dell'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. 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.

## 2.2) Incontri e riunioni tecniche con gli uffici USL competenti:

Trattandosi di una fase molto delicata e cruciale del progetto, i volontari del SCU saranno costantemente informati sullo svolgimento delle attività e supporteranno il personale CRI nell'individuazione degli uffici USL da contattare. Alla fine di questa attività saranno informati e formati sulle nuove modalità di supporto agli utenti.

## 2.3) Calendarizzazione di giornate settimanali dedicate al supporto agli utenti per la richiesta del trasporto sanitario e per ottenere autorizzazione da parte degli uffici competenti USL:

Questa ultima attività è quella che concretamente supporterà gli utenti (pazienti o familiari degli stessi) nella prenotazione del servizio sanitario alla Croce Rossa e nella richiesta di autorizzazione presso i Distretti USL. I volontari del Servizio Civile saranno indispensabili:

- Redazione e stampa, insieme al personale CRI, di materiale informativo per gli utenti;
- Acquisizione di uno schema preciso di informazioni da comunicare telefonicamente agli utenti in fase di prenotazione;
- Supporto telefonico agli utenti (a seguito di una mirata formazione da parte del personale CRI);
- Presenza, insieme al personale CRI, presso "Sportelli d'aiuto" periodici istituiti per il supporto pratico e diretto agli utenti;
- Raccolta e analisi di feedback da parte degli utenti.

## EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

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

In fase di selezione, saranno positivamente valutati:

- Precedenti esperienze nel volontariato;
- Possesso della patente B di guida;
- Buone capacità relazionali;
- Forte carica motivazionale;
- Buone capacità di organizzazione del lavoro nelle tempistiche assegnate;
- Propensione al lavoro in team;
- Idoneità fisica alle mansioni richieste;
- Elasticità negli orari di lavoro.

## SERVIZI OFFERTI (eventuali):

*Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (\*)*

6

*Numero posti con vitto e alloggio:*

0

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

6

*Numero posti con solo vitto:*

0

## CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (\*): 1145

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

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

Si richiede inoltre ai volontari del SCU:

- Flessibilità dell'orario di lavoro nella fascia 7-19;
- Disponibilità a lavorare nei weekend e nei giorni festivi.

## CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NO

Eventuali tirocini riconosciuti:

NO

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

- Capacità relazionali;
- Lavoro in team;
- Organizzazione del lavoro in tempistiche assegnate.

I volontari del SCU saranno inoltre formati per attività sanitarie da svolgere in ambulanza tramite Corso di Primo Soccorso e corso per Abilitazione all'uso del defibrillatore. Per entrambi riceveranno degli attestati specifici rilasciati dalla Croce Rossa Italiana – Comitato di Avigliano Umbro.

I Volontari durante l'espletamento del servizio, potranno ottenere i seguenti certificati riconosciuti validi ai fini professionali da inserire nella propria cartella ai fini del curriculum vitae.

<b>Certificate e riconosciute dall'Ente proponente il progetto.</b>		
<b>1</b> 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.
<b>2</b> Attestato "Incaricato dell'attività di primo soccorso-cat. B	Previsto dal D.L. 81/2008 per la sicurezza sul lavoro.	Titolo preferenziale per concorsi pubblici in aziende ospedaliere, case di riposo, strutture sanitarie
<b>3</b> Attestato sulla "Rianimazione Cardiopolmonare Adulta"	Conforme direttive sistema di emergenza 118 e alla direttiva del C.D.N. CRI 83/1999.	Titolo preferenziale per concorsi pubblici in aziende ospedaliere, case di riposo, strutture sanitarie.
<b>4</b> Attestato sulla "Rianimazione Cardiopolmonare	Conforme direttive sistema di emergenza 118 e alla direttiva del C.D.N. CRI	Titolo preferenziale per concorsi pubblici in aziende ospedaliere, case di
Pediatria"	83/1999.	riposo, strutture sanitarie.
<b>5</b> Attestato Corso TSSA (Trasporto Sanitario Soccorso in Ambulanza)	Riconosciuto a norma del D.Lgs. n° 81/2008 (testo unico sulla sicurezza sul lavoro) e del D.M. n°388 del 15/07/2003	Abilitazione all'espletamento del ruolo di "Addetto al Pronto Soccorso Aziendale"
<b>6</b> Attestato Corso Manovre Disostruzione Vie Aeree in età pediatrica	Secondo le linee guida internazionali (ILCOR) sulle Manovre Salvavita	Titolo preferenziale per l'Insegnamento nelle Scuole Materne e Asili Nido.
<b>7</b> Attestato Corso HACCP	Secondo quanto previsto dal <a href="#">il D.Lgs 155/1997</a>	Per la preparazione e la lavorazione degli alimenti
<b>8</b> Attestato corso Sicurezza sul Lavoro	Secondo quanto previsto dal DLgs 81/08	Norme da seguire per la sicurezza sui luoghi di lavoro

Queste certificazioni sono riconosciute dagli Uffici per l'impiego, dagli Enti Pubblici e Privati, dalle strutture socio-assistenziali e case di cura, dove su liste apposite (patente speciale per ambulanze), i giovani si possono iscrivere per essere subito chiamati, quindi è facile l'inserimento nelle seguenti attività sanitarie:

- L'inserimento come soccorritore presso Enti ed associazioni in convenzione con il Servizio di Emergenza Territoriale Umbria Soccorso 118.
- Presentare come titolo preferenziale in concorsi pubblici per l'assunzione di personale addetto a Servizi Sanitari in Enti, Aziende Ospedaliere, Case di riposo, etc.
- Il servizio prestato potrà essere presentato come titolo preferenziale in concorsi per l'assunzione di personale della Croce Rossa.
- I Volontari del S. C. al termine della formazione specifica, conseguiranno l'attestato di Soccorritore Nazionale.
- Potranno inoltre conseguire i brevetti FULL D, che abilitano alla defibrillazione precoce adulta e Pediatrica.

La C.R.I., previo accertamento dei requisiti necessari per la guida, rilascia direttamente, una patente abilitante alla guida dei veicoli in dotazione all'Ente, ai sensi del D.L. n. 285 del 30/4/1992.

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.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

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

Modulo OBBLIGATORIO sulla Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (81/08)

Specificare materie del processo formativo – durata di ciascun modulo – Nominativo dei formatori

Tra le materie comprendere “formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile”

**1 modulo – Durata 10 ore**



All'avvio del progetto l'Ente deve prevedere un apposito modulo dove si evidenziano i rischi connessi all'impiego. Spesso il volontario è impegnato in attività pratiche che comportano rischi, e l'ente deve informare il volontario quali siano i limiti che non deve superare nell'intervento, mettendo a rischio la propria persona e quella degli altri che intervengono con lui.

**2 modulo – Durata 50 ore**

- il volontario soccorritore, relazione con gli altri;
- il sistema nervoso, cardiocircolatorio, respiratorio, trattamento delle patologie secondo l'argomento e rianimazione con attrezzature adeguate;
  - rianimazione cardiopolmonare con l'utilizzo del defibrillatore (FULL-D)
  - esercitazioni pratiche.
- Corso per operatore socio assistenziale,
- interventi su supporto psicologico.

**3 modulo - Durata 20 ore – MODULO TSSA**

- Traumi, valutazione e pratica dell'utilizzo dei presidi;
- Interventi in emergenza,
- Urgenze pediatriche,
- Esercitazioni pratiche.

**4 modulo - Durata 20 ore**

- Nozioni per il buon funzionamento dell'apparato centralino per uso telefono e radio;
- Corso per un buon approccio all'ascolto del paziente
- Etica comportamentale e privacy su quanto visto e sentito.

**5 modulo: (a scelta del volontario) - Durata 10 ore**

- Nozioni necessarie alla guida di automezzi targati CRI fornendo le informazioni relative alla responsabilità del conducente;
- Codice della strada e peculiarità dell'art. 138 del codice della strada;
- Periodo di addestramento alla guida con affiancamento ad autisti esperti.

**6 modulo – durata 8 ore:**

- Prima parte – Formazione generale: Concetti di rischio, prevenzione, danno, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza controllo e assistenza;
- Seconda parte – Formazione specifica: Rischi infortuni, meccanici generali, elettrici generali, macchine e attrezzature, caratteristiche principali di alcuni DPI, stress lavoro-correlato, procedure esodo e incendi, procedure organizzative per il primo soccorso, incendi e infortuni mancanti.

Per la figura del centralinista è prevista invece la seguente formazione specifica:

Materie	Ore
Relazione con chiamate telefoniche, con richieste sportello di ascolto	4
Educazione Sanitaria	3
Assistenza sanitaria al malato a all'anziano	3
Assistenza e comunicazione al disabile,	3
Assistenza, comunicazione e psicologia alle persone senza fissa dimora	2
Comunicazione e psicologia all'anziano	2

Il Volontario quale "lavoratore" ai sensi della D.Lgs. 626/94 per l'impiego nelle mansioni nelle quali sia previsto uno specifico rischio	2
Corso per patente guida automezzi CRI	8
Il progetto su cui i Volontari sono chiamati a svolgere l'attività	2
Legislazione e relazione tra CRI e Servizio Civile, Diritto Internazionale Umanitario	2

*Durata (\*):*

La formazione prevede una durata minima di 75 ore, erogata ai volontari entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto.