



ITALIA

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

TITOLO DEL PROGETTO:

PUOI AIUTARE ANCHE TU

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza Area/e: 4 Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente e/o in fase terminale

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

CONTRIBUTO AL PROGRAMMA

Il Programma attraverso la realizzazione dei progetti, intende nel complesso rispondere a bisogni legati al settore assistenziale dove si evidenzia una crescente richiesta di servizi e a bisogni legati alla sicurezza e protezione delle comunità connessi ai fattori di rischio dati dalla natura del territorio.

In risposta a tali bisogni il Programma si prefigge quali obiettivi: il rafforzamento degli interventi assistenziali sanitari, socio-sanitari in particolar modo a supporto delle persone più vulnerabili e il potenziamento della prevenzione dei rischi e preparazione in risposta ad eventi traumatici.

Il presente Progetto si inserisce all'interno **dell'Obiettivo 3 della Strategia 2030**, ovvero quello di *"assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età"*, e all'interno del Programma citato al punto 4 della presente Scheda e di cui il presente Progetto fa parte.

Nello specifico, il Progetto dimostra la sua appartenenza al Programma, prevenendo l'implementazione di servizi e interventi rispondenti ai bisogni emersi dall'analisi del contesto. Attraverso il perseguimento dei suoi Obiettivi Specifici, il Progetto apporterà un contributo concreto atto a rafforzare le fragilità del territorio, accrescendo così la resilienza della comunità, come prefissato dal Programma.

OBIETTIVO GENERALE

Assistenza Socio-Sanitaria: lo sviluppo dell'individuo passa necessariamente anche attraverso la promozione della salute, intesa come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale" (OMS), che richiede quindi un approccio globale ed integrato all'individuo, basato sulla persona nel suo intero e nei diversi aspetti della sua vita

Il presente Progetto individua come Obiettivo Generale quello di ***"Offrire un servizio qualitativamente migliore di assistenza e assistenza sanitaria a quella fascia di popolazione in difficoltà e vulnerabile destinataria del Progetto, soddisfacendo al meglio le richieste del territorio, fornendo una risposta fattiva e tempestiva. Lenendo di conseguenza il senso di solitudine e abbandono degli utenti anziani e/o diversamente abili. Rafforzando l'assistenza sanitaria e sviluppando altresì nuove modalità di assistenza e aiuto."***

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 tre obiettivi specifici prefissati sono:

- 1. Incremento quantitativo e qualitativo dei servizi di assistenza sanitaria resi alla cittadinanza vulnerabile del territorio aretino, offrendo una risposta celere e fattiva alle loro richieste e con standard qualitativi più alti per gli equipaggi**
- 2. Aumento delle attività di assistenza in favore delle persone in difficoltà e miglioramento dell'offerta esistente.**
- 3. Aumento dei servizi alla persona, migliorando con l'utenza la qualità assistenziale dalla base per soddisfare al meglio le richieste delle persone in condizione di disagio.**

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

Criticità	Obiettivi Specifici
Aumento delle persone non autosufficienti/anziani o in stato di bisogno	Obiettivo Specifico 1: Incremento quantitativo e qualitativo dei servizi di assistenza sanitaria resi alla cittadinanza vulnerabile del territorio aretino, offrendo una risposta celere e fattiva alle loro richieste e con standard qualitativi più alti per gli equipaggi
Impossibilità di standardizzare i team degli equipaggi in turno, causa elevata variabilità dei membri che lo compongono	
Maggiore richiesta da parte sia di ASL che di privati di effettuare trasporti lontani dal territorio cittadino	
Mancanza di Volontari per i trasporti di tipo ordinario, più orientati verso quello di emergenza	

Difficoltà nell'organizzazione delle risorse interne aumentando così i tempi di attesa per l'evasione delle richieste o i servizi inevasi	
--	--

Criticità	Obiettivi Specifici
Aumento di richieste di trasporto di tipo sociale o diverso da quello strettamente sanitario	Obiettivo Specifico 2: Aumento delle attività di assistenza in favore delle persone in difficoltà e miglioramento dell'offerta esistente.
Aumento delle famiglie in condizioni di indigenza	
Alto numero di servizi di tipo sociale inevasi	

Criticità	Obiettivi Specifici
Mancanza di formazione specifica per gli addetti al centralino	Obiettivo Specifico 3: Aumento dei servizi alla persona, migliorando con l'utenza la qualità assistenziale dalla base per soddisfare al meglio le richieste delle persone in condizione di disagio.
Rilevante numero di richieste inevasi per la difficile comprensione del bisogno dell'utenza	
Assistiti anziani e disabili seguiti da più Associazioni a causa della mancata risposta delle stesse alle diverse richieste. La persona così facendo non può stabilire un rapporto stretto con l'operatore	

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: Incremento quantitativo e qualitativo dei servizi di assistenza sanitaria resi alla cittadinanza vulnerabile del territorio aretino, offrendo una risposta celere e fattiva alle loro richieste e con standard qualitativi più alti per gli equipaggi	n. 5060 assistiti nel 2018	+20%
	n. 4.124 trasporti effettuati n.100 trasporti inevasi	+ 15% effettuati -50% inevasi
	n. 48h minimo per organizzare trasporti sanitari (impiego di personale, mezzi e conseguente risposta all'utenza)	-50% attesa una risposta nello stesso arco della giornata
Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo Specifico 2: Aumento delle attività di assistenza in favore delle persone in difficoltà e miglioramento dell'offerta esistente.	n. 0 destinatari per trasporto di tipo sociale (accompagnamento luogo di lavoro o scuola, servizio di spesa a domicilio)	+ 20%
	n. 2 distribuzioni viveri e vestiario in un mese	+20%
	n.2 aperture mensili dello sportello di ascolto per cittadinanza indigente	+ 10%
Obiettivi specifici	Indicatori	Risultati attesi
Obiettivo Specifico 3: Aumento dei servizi alla persona, migliorando con l'utenza la qualità assistenziale dalla base per soddisfare al meglio le richieste delle persone in condizione di disagio.	n.1 addetto al centralino formato	+15%
	Rapporto operatore/assistito 1:4	-30%

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI 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 della presente Scheda Progetto:

1.1) Trasporti sanitari ordinari convenzionati e non

Per garantire l'incremento quantitativo e il miglioramento qualitativo del servizio i Volontari avranno un impiego triplice. Alcuni saranno affiancati agli operatori CRI addetti alla turnazione del personale per coordinamento quotidiano delle attività di trasporto utenti, occupandosi di smaltire le richieste di viaggi sia da utenti privati che strutture calcolando orari e percorso.

Saranno inoltre impiegati per le attività operative di trasporto infermi di tipo ordinario (dimissioni, dialisi, visite, terapie ecc.). Inoltre una figura sarà affiancata all'ufficio motorizzazione per garantire l'efficacia ed efficienza di tutti i mezzi in dotazione alla regione.

1.2) Emergenza 118

Il personale Volontario verrà impiegato (dopo apposito periodo formativo e relativi esami) come barelliere, autista e soccorritore su ambulanze 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.

2.1) Studio per analisi bisogni del territorio

I Volontari dovranno supportare il Comitato nella rilevazione dei bisogni emergenti dal territorio sia quelli espressi che quelli inespressi, individuando possibili criticità ed attuando 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 delle attività, 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) Distribuzione viveri e sportello di 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 in collaborazione anche con il Nucleo Sep, per quanto di loro competenza, 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 detto servizio. Per quanto riguarda la distribuzione alimentare alle strutture caritative del territorio, i Volontari si occuperanno di controllare la documentazione e l'operatività del magazzino, coadiuvando i responsabili del procedimento negli incontri con le strutture al fine di comprenderne le necessità operative.

2.3) Trasporti sociali

Essendo una nuova attività prefissasi dal Comitato per questo Progetto, i Volontari si occuperanno di supportare il personale CRI nell'analisi dei bisogni del territorio. Verranno affiancati al personale del centralino per la ricezione delle richieste da parte dell'utenza privata e nella gestione di quelle di competenza dei Servizi Sociali e ASL. Si affiancheranno a figure qualificate per meglio comprendere come rapportarsi con i bisogni della nuova utenza e sull'organizzazione dei conseguenti servizi.

3.1) Centralino

Valutate le loro specifiche peculiarità i Volontari verranno affiancati agli attuali operatori in forza al Comitato, i Volontari impareranno come confrontarsi con l'utente in modo empatico. C'è bisogno di dare una maggiore stabilità sia al telefono che come front office insegnando loro le norme comportamentali da tenere durante una conversazione con il cittadino, in modo da rispettare i principi propri della CRI. Sviluppando la qualità di problem solving, sarà data maggiore importanza alla persona.

3.2) Analisi necessita/criticità rapporti Comitato-utente

Durante i servizi che andranno a svolgere i Volontari monitoreranno la risposta dell'utenza al servizio reso. Cercando di comprendere dove il Comitato può migliorare e quali sono i bisogni

principali dell'assistito. Così facendo, tramite gruppi di lavoro, si incontreranno con gli altri operatori per analizzare le criticità del servizio e trovare soluzioni per il miglioramento della relazione assistente/assistito.

Inoltre, Gli Operatori Volontari potranno essere impegnati, nel corso dello svolgimento del Progetto e in relazione all'attuazione di attività specifiche connesse alla realizzazione del Progetto medesimo:

- in alcuni momenti formativi supplementari organizzati dall'Ente realizzatore del Progetto nel Corso dell'evento nazionale di "Solferino 2021", un momento di festa e di formazione a livello nazionale che coinvolge tutti gli anni migliaia di Volontari di Croce Rossa Italiana. L'eventuale autorizzazione al Trasferimento temporaneo della sede verrà in caso puntualmente proposta e dettagliata al Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale.

partecipazione a eventi formativi supplementari organizzati da Croce Rossa Italiana o da Enti terzi sul territorio nazionale in relazione alle materie e alle tematiche previste nel presente Progetto di Servizio Civile Universale e che verranno puntualmente proposte e dettagliate al Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale per l'eventuale autorizzazione

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Croce Rossa Italiana Comitato di Arezzo, Via Raffaello Sanzio, AREZZO

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

8 vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Elasticità oraria nell'organizzazione dei turni di Servizio e nello svolgimento dello stesso;
- Disponibilità a svolgere Servizio all'interno del territorio limitrofo alla sede di realizzazione Progetto, previa richiesta specifica del Comitato, con modalità chiare e predefinite;
- Disponibilità a svolgere Servizio nei giorni festivi, nel rispetto del computo settimanale dei giorni di Servizio;
- Riservatezza, rispetto della normativa sulla privacy e del Codice Etico di Croce Rossa Italiana;
- Restituzione del materiale fornito per lo svolgimento del Servizio una volta interrotto;
- Disponibilità a essere coinvolti in eventi formativi organizzati da Croce Rossa Italiana sul territorio nazionale

Giorni di servizio settimanali: 6

Monte ore annuo: 1145

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

nessuno

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione dei candidati avverrà attraverso la valutazione dei titoli presentati e il colloquio. A tal fine è stata predisposta una scala di valutazione che esprime il punteggio sulla base centesimale, di cui:

- Massimo 40 punti attribuibili al candidato in base ai titoli presentati attraverso la domanda di candidatura e gli allegati;
- massimo 60 punti attribuibili in base ai risultati del colloquio.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Crediti formativi: nessuno

Tirocini riconosciuti: nessuno

Attestato Specifico rilasciato dall'Ente

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica dei volontari sarà svolta presso la sede o le sedi di attuazione del Progetto.

Sede Comitato Arezzo - Via Raffaello Sanzio, snc Arezzo

In caso di esigenze specifiche legate all'erogazione della formazione in sedi diverse da quelle di realizzazione del Progetto, l'Ente comunicherà tempestivamente al Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale località, via e numero civico di realizzazione del Corso.

Complessivamente 72 ore, erogate e certificate entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto.

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:

La Croce Rossa e il Servizio Civile Universale – TOSCANA

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 1 Agenda 2030 Porre fine ad ogni povertà nel mondo

Obiettivo 3 Agenda 2030 Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 11 Agenda 2030 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Crescita della resilienza delle comunità

