

“ALLEGATO 6”



**SCHEDA 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:*

**NZ00042**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**Nazionale**

**1°**

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**PARLAMI TI ASCOLTO 2017**

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

A 08 (Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente  
invalidanti e/o in fase terminale)  
A 15 (Salute)

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:*

L'obiettivo generale del progetto è istituire una figura in grado di garantire una comunicazione efficace all'interno delle associazioni e durante gli interventi di soccorso: garantire all'interno delle squadre di soccorso un ragazzo in Servizio Civile Nazionale che si occuperà principalmente della comunicazione con il paziente, nonché con i famigliari e con la Centrale Operativa 118, così da permettere l'instaurarsi di una relazione d'aiuto che vada al di là del semplice "io volontario aiuto te paziente in situazione di difficoltà" e che faciliti lo sviluppo di processi di socializzazione, comunicazione e modifica dei comportamenti sociali, diminuendo così lo stato di solitudine e disagio psicosociale degli utenti.

**Obiettivo generale:**

- Sviluppare e potenziare la comunicazione all'interno delle associazioni proponenti
- Sviluppare e potenziare la comunicazione tra i soccorritori e il personale esterno

**Obiettivi specifici:**

- Potenziare l'attività del centralino delle associazioni, in quanto primo filtro della richiesta di intervento, sia da parte della Centrale Operativa 118 che del privato cittadino.
- Migliorare la qualità della comunicazione all'interno delle squadre di soccorso
- Avere all'interno delle squadre un addetto, dove le situazioni lo permettono, per le comunicazioni con la Centrale Operativa (ricordiamo che il numero minimo di chiamate tra Centrale e squadre di soccorso è di 5, per le emergenze più semplici e che non richiedono l'intervento del medico, aumentando proporzionalmente con il livello di gravità).
- Avere a disposizione un quarto soccorritore che si occupi della gestione comunicativa-psicologica del paziente, per aiutarlo a meglio comprendere ciò che gli sta succedendo e soprattutto come intervengono le squadre di soccorso.

Oltre ad interagire con il paziente, sarà fondamentale che il giovane in servizio civile sappia relazionarsi con i familiari dei pazienti, spesso in preda ad agitazione ed in stato confusionale, che possono ostacolare le manovre di soccorso.

OBIETTIVO GENERALE	OBIETTIVI SPECIFICI	INDICATORI DI RISULTATO
Sviluppare e potenziare la comunicazione all'interno delle associazioni proponenti	Potenziare l'attività del centralino delle associazioni.	Riuscire a coprire l'attività di centralino dalle 8 alle 20 dal lunedì al sabato grazie all'iniziale compresenza e successiva alternanza di volontari in SCN, volontari, dipendenti (dove previsti)

	Migliorare la qualità della comunicazione all'interno delle squadre di soccorso.	Somministrazione bimestrale di questionari sulla comunicazione all'interno delle squadre di soccorso, in numero proporzionale alle squadre attivate con un giovane in SCN al loro interno
Sviluppare e potenziare la comunicazione tra i soccorritori e il personale esterno	Avere all'interno delle squadre un addetto, dove le situazioni lo permettono, per le comunicazioni con la Centrale Operativa	Segnalazione da parte della Centrale Operativa su efficienza o problematiche riguardanti la comunicazione con gli equipaggi
	Avere a disposizione un terzo soccorritore che si occupi della gestione comunicativa-psicologica del paziente.	Maggior collaborazione da parte dei pazienti, nonché una maggior dettagliata anamnesi, così da avere un numero maggiore di informazioni sullo stato di salute pregresso e attuale del paziente.
	Avere a disposizione un quarto soccorritore che si relazioni con i familiari dei pazienti	Minor numero di situazioni critiche dal punto di vista gestionale.

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><i>8.1 Complesso delle attività previste <u>per il raggiungimento degli obiettivi</u></i></p> <p><i>8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, <u>con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività</u></i></p> <p><i>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</i>  Ogni volontario in SC inizierà la propria giornata di servizio arrivando in sede all'orario prestabilito con l'OLP, gli altri volontari e i responsabile dei servizi della sede di riferimento, firmerà il foglio presenze che testimonia l'entrata in servizio, dopodiché si rivolgerà al referente organizzativo servizi dell'associazione, per conoscere con quali altri volontari o dipendenti collaborerà e verrà dato loro il programma delle attività.  Le squadre prenderanno possesso del mezzo e/o delle attrezzature e saranno impegnati in una delle attività come di seguito descritto. Al termine del turno previsto il volontario firmerà l'uscita.</p>
--

AZIONI	Ruolo dei volontari
FORMAZIONE	<p>I giovani in Servizio Civile Nazionale saranno parte attiva nella formazione, verranno coinvolti direttamente con simulate, roleplay, esercitazioni.</p> <p>A completamento della formazione specifica, i volontari del SC saranno in grado di operare in base alle caratteristiche e attitudini individuali rilevate e/o emerse.</p>
CENTRALINO	<p>I volontari raccoglieranno le richieste di servizio, provenienti dalla Centrale Operativa 118.</p> <p>Aiuteranno per la miglior decodifica della richiesta, così da permettere l'attivazione della squadra più idonea allo svolgimento del servizio</p>
EMERGENZA SANITARIA	<p>Il ruolo dei volontari in SC sarà quello di collaborare con il personale della misericordia nello svolgimento dei servizi 118, soprattutto dal punto di vista comunicativo, cercando di interagire al meglio con il paziente, i suoi familiari, e trasmettere alla Centrale Operativa le informazioni più essenziali alla valutazione dello stato di salute.</p> <p>Gli equipaggi nella prima fase di affiancamento saranno formati da:</p> <p>3 volontari esperti e da un allievo soccorritore (SCN).</p> <p>I ruoli sono i seguenti; autista soccorritore, operatore DAE, allievo soccorritore.</p> <p>I giovani del SCN potranno essere il quarto componente dell'equipaggio.</p> <p>I compiti saranno:</p> <p>Verifica delle funzionalità apparecchiature e mezzi</p> <p>Controllo disponibilità dei presidi ed eventuale integrazione</p> <p>Comunicazione con la Centrale Operativa su tempi di arrivo e parametri del paziente.</p> <p>Comunicazione con il paziente e i suoi familiari.</p> <p>Attuazione delle tecniche di barellaggio apprese durante la formazione specifica</p> <p>Trasporto del paziente con il mezzo idoneo.</p> <p>Le turnazioni, le modalità di affiancamento, i ruoli assegnati sono stabiliti dall'OLP e dal responsabile servizi.</p> <p>In questi tipi di servizio risulterà più significativo il rapporto umano con le persone trasportate e i familiari che le accompagnano. Ciò richiederà nei soccorritori una maggior sensibilità nel comprendere le condizioni dei pazienti e di una più spiccata propensione al rapporto interpersonale, per tutto il tempo necessario ad effettuare il</p>

	soccorso.
ORGANIZZAZIONE EVENTI DI PROMOZIONE DELLA SALUTE	<p>I ragazzi in SCN saranno coinvolti in due tipologie di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ L'organizzazione di giornate gratuite in cui i medici specialisti metteranno a disposizione le proprie conoscenze, per la popolazione. In questi caso i ragazzi parteciperanno in modo prioritario alla parte organizzativa degli eventi, contattando i vari medici, concordando con loro le date e le modalità degli incontri, e cercando di pubblicizzare gli eventi.</li> <li>➔ Organizzazione di incontri conoscitivi sul primo soccorso. In questo secondo caso i ragazzi saranno coinvolti direttamente, non solo nella parte organizzativa, ma verranno chiamati ad insegnare in prima persona, alla popolazione, le tecniche basilari di primo soccorso.</li> </ul>
INCONTRI	<p>I ragazzi in Servizio Civile Nazionale saranno chiamati a segnalare tutte quelle problematiche riscontrate nell'espletamento dei servizi, a partire da problemi organizzativi all'interno dell'associazione di accoglienza, ai problemi che riscontrano nell'esecuzione del servizio. Questo tipo di incontri è finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi svolti dall'associazione</p>

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 36
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:* 0
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 36
- 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):* 5
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

In ragione del servizio svolto si richiede:

- Possesso patente di guida B (preferenziale)
- Rispetto delle regole interne dell'Associazione attuatrice;
- Rispetto degli orari del corso, nonché dei turni di servizio;
- Osservare una presenza decorosa e responsabile;
- Capacità di instaurare una sana relazione ed una positiva comunicazione con gli utenti e i volontari.
- Rispetto della Privacy degli utenti.
- Disponibilità alla flessibilità oraria nell'ambito del monte ore prestabilito
- Disponibilità all'orario "spezzato" (antimeridiano e pomeridiano)
- Il volontario dovrà essere disponibile a partecipare ad eventi di formazione, informazione e sensibilizzazione organizzati dalla provincia, dalla regione, o a livello nazionale.
- Il volontario è tenuto a svolgere la propria attività con diligenza e riservatezza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio.
- Deve inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti.
- E' richiesta inoltre una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di équipe.

16) 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	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	BIENTINA	Bientina	Piazza Vittorio Emanuele II°	1174	2						
2	BUTI	Buti	VIA GIOVANNI XXIII, 8	6387	4						
3	CALCI	Calci	Via Roma 1	23367	2						
4	CASCINA	Cascina	Via Palestro 23	27523	4						
5	CENAIA	Crespina	Via Vittorio Veneto, 158 Cenaia	23370	4						
6	CRESPINA	Crespina	Via Roma 81	23371	4						
7	LATIGNANO	Cascina	VIA RISORGIMENTO, 40 LATIGNANO	21197	2						
8	NAVACCHIO	Cascina	Via Cammeo, 24, NAVACCHIO	27203	6						
9	ORCIANO	Orciano	Piazza della Misericordia, 4	98329	4						
10	VICOPISSANO	Vicopissano	Via Famiglia Petri 6	114847	4						

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

18) *Criteri 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):*

Si

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:*

Riportiamo di seguito i requisiti PREFERENZIALI richiesti ai candidati:  
Disponibilità per un orario flessibile  
Esperienze pregresse di volontariato  
Patente di tipo B.  
Predisposizione alle relazioni interpersonali  
Diploma di scuola superiore  
Buona conoscenza del computer

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.

**CORSO DI PRIMO SOCCORSO E LIVELLO AVANZATO, DA PARTE DELLA CENTRALE OPERATIVA 118 DI PISA**

I giovani in servizio civile potranno ottenere le abilitazioni di soccorritore volontario riconosciute dalla Regione Toscana;

Attestazione di frequenza per il corso di formazione in materia di protezione dei dati personali (Dlgs 196/2003);

ASL 5 Pisa codice fiscale 01311020505 – Partner per la Formazione dei giovani in materia di Primo Soccorso certifica la formazione secondo la L.R. 25/01

**CORSO BLS-D DA PARTE DELLA CENTRALE 118 PISA**

I giovani in servizio civile che avranno ottenuto le abilitazioni di soccorritore volontario riconosciute dalla Regione Toscana, potranno accedere al corso BLS-D per l'utilizzo del defibrillatore;

ASL 5 Pisa codice fiscale 01311020505 – Partner per la Formazione dei giovani in materia di Primo Soccorso certifica la formazione secondo la L.R. 25/01

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 vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

Le competenze acquisite con i corsi di formazione specifici hanno anche la finalità di consentire ai volontari di essere in grado di fronteggiare situazioni di emergenza in ambito familiare e di trasmettere ad altri le nozioni basilari di comportamento.

Alla fine dell'anno di servizio i giovani dovrebbero essere/avere:

- Capacità di ricevere informazioni utili al proprio compito
- Disponibilità a sperimentare situazioni nuove e complesse
- Capacità di raccontare e riflettere sulla propria esperienza di volontario in area servizi alla persona

- Capacità di costruire messaggi chiari al fine di fornire info corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione
- Adozione di stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia,
- Capacità di collaborazione con i professionisti coinvolti nel progetto, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Capacità di integrazione con altre figure/ ruoli professionali/ e non
- Capacità di adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.
- Capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Capacità di assunzione delle necessarie decisioni gestionali in autonomia.
- Capacità di controllare il proprio stato emotivo in situazioni relazionali complesse
- Capacità di trovare soluzioni educative di fronte a situazioni problematiche.

**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.

**IRC COMUNITA'**, considerato che la Confederazione Nazionale delle Misericordie D'Italia è Centro di Formazione IRC Comunità, autorizzata a formare soccorritori non medici in merito alle manovre di primo soccorso e rianimazione cardiopolmonare con l'uso del Defibrillatore semiautomatico (DAE), la Confederazione certificherà le competenze acquisite e rilascerà apposito attestato di competenza secondo le Linee Guida IRC-COM, per gli usi consentiti dalla normativa vigente, secondo le modalità previste dalla Circolare del M.d.S. del 16/05/2014.

La valutazione finale avverrà attraverso la valutazione pratica tramite skill test. Al superamento del corso verrà rilasciato l'attestato di certificazione delle competenze acquisite. Tale attestato è riconosciuto su tutto il territorio nazionale ed abilita all'utilizzo dei DAE

## **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:*

FORMAZIONE E INFORMAZIONE PER I RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO  
DEI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

**Gli obiettivi generali della formazione specifica saranno:**

- a) Acquisire la consapevolezza del ruolo sociale del volontario;
- b) Saper rilevare i bisogni del cittadino/utente e operare per il loro soddisfacimento;
- c) Possedere gli elementi per la piena conoscenza delle azioni e delle tecniche complesse che interagiscono nella missione di soccorso;
- d) Saper collaborare nell'ambito di un'equipe con personale sanitario.
- e) Saper promuovere l'attività di volontariato e la conoscenza del Primo Soccorso e dell'Educazione Stradale.

**1) "Sicurezza" (Nicola De Rosa)**

Durata: **6 ore**:

- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile e sicurezza nei luoghi di lavoro, antincendio e antinfortunistica.

Programma formativo (art. 37 D.Lgs 81/08 e Accordo Stato Regione 21.12.2011) della durata di 4 ore in modalità e-learning in rispetto alle direttive dell'Accordo Stato Regione 21.12.2011 su piattaforma FAD

dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

- Informativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 36 D.Lgs 81/08) della durata di 2 ore in modalità e-learning su piattaforma FAD dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

## **2) “Corso di livello base e avanzato” (acquisizione delle abilitazioni di soccorritore, secondo quanto prevede la normativa di riferimento della Regione Toscana - L. R. 25/2001).**

Formatori: Nieri Cecilia, Gorek Holger, Perini Simone, Russo Simone, Falaschi Alessio,

### **Durata: 55 ore**

- Conoscenza, organizzazione e attivazione dei sistemi di emergenza (4 h.)
- Approccio corretto col cittadino infermo o infortunato (2 h);
- Il Supporto Vitale di Base (2 h. teoria 4 h.pratica)
- Il supporto vitale di base al bambino (2 h. teoria 4 h.pratica)
- Il Supporto vitale di base al traumatizzato (2 h. teoria 4 h. pratica)
- Attrezzature del mezzo di soccorso, tecniche di barellaggio (1 h. teoria 2 h. pratica)
- Aspetti relazionali nell’approccio al paziente (2 h. teoria 2 h. pratica)
- Aspetti legislativi dell’attività del soccorritore volontario (2 h.)
- Prevenzione Antinfortunistica (2 h)
- Supporto vitale di base pediatrico (2 h. teoria 6 h. pratica)
- Supporto vitale avanzato con attrezzature specifiche (2 h. teoria 4 h. pratica)
- Problematiche del soccorso in situazioni specifiche sociosanitarie (2 h)
- I mezzi di soccorso: igiene e prevenzione nel soccorso e sulle ambulanze (2 h)
- L’intervento a supporto dell’elisoccorso (2 h)

## **3) Modulo in materia di protezione dei dati personali (Dlgs 196/2000):**

Formatori: Fagiolini, Turini, Pardini

Il trattamento dei dati personali (2h)

## **4) “ANIMATORE DI COMUNITÀ”**

Formatori: Nieri Cecilia

### **Durata 4 ore**

- Ruolo di animatore
- Caratteristiche, conoscenze, competenze
- Prendersi cura
- La lettura del territorio
- La costruzione di una rete
- Saper rispondere alle esigenze del territorio

## **5) CORSO BLS-D**

Formatori: Russo Simone e Deri Benedetto

**Durata 5 ore**

Il corso verterà sui seguenti contenuti:

- 1) Valutare l'assenza dello stato di coscienza;
- 2) Ottenere la pervietà delle vie aeree con il sollevamento del mento;
- 3) Esplorare il cavo orale e asportare corpi estranei visibili;
- 4) Eseguire la posizione laterale di sicurezza;
- 5) Valutare la presenza di attività respiratoria;
- 6) Eseguire le tecniche di respirazione bocca-bocca e bocca-maschera;

41) *Durata:*

72 ore

**Altri elementi della formazione**

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

Data 14/10/2016

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente  
(Israel De Vito)