

Progetto triennale per l'attuazione dell'intervento

"Servizi Sociali di Sollievo - Pronto Badante" nella zona distretto di Firenze

1. Presentazione sintetica del soggetto proponente, con indicazione della sede legale, della dislocazione territoriale, del numero delle sedi operative (con particolare riferimento a sedi operative situate nell'ambito territoriale della Società della Salute di Firenze), del numero degli associati e del numero di operatori volontari nonché dell'attività svolta in campo sociale, in particolare l'esperienza maturata e i risultati raggiunti nello svolgimento di attività analoghe all'intervento "Pronto badante".

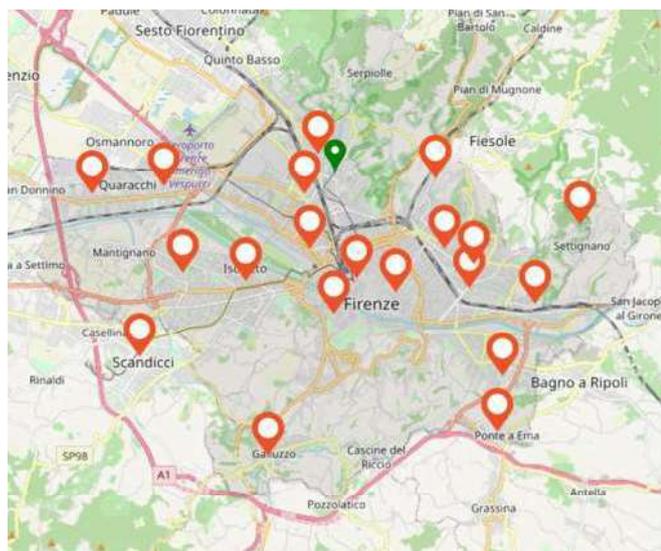
Il soggetto proponente è un partenariato formato da 15 Enti del Terzo Settore, tutte organizzazioni di volontariato che svolgono attività prevalentemente nel settore sociale, sanitario, socio-sanitario e ricreativo.

È composto dal soggetto capofila Coordinamento Operativo di Soccorso ODV (COS), che è responsabile nei confronti della Società della Salute di Firenze per la realizzazione del progetto, e dagli altri soggetti partner, 8 Misericordie e 6 Pubbliche Assistenze, che partecipano alla presentazione della proposta di intervento e alla realizzazione delle relative attività.

Nome Associazione	Sede Legale/Operativa	Comune	Soci	Vol.
Coordinamento Operativo di Soccorso	Viale Morgagni 37/d	Firenze	21	21
Fratellanza Militare Firenze ODV	P.za S.M.Novella,18 - P.za S.Salvi,3-Via S.Agostino,6	Firenze	8.916	988
Fratellanza Popolare di Peretola	Via di Peretola, 68	Firenze	2.551	190
Misericordia Badia a Ripoli	Via Chiantigiana, 26	Firenze	1.637	489
Misericordia di S. Stefano in Pane in Rifredi	Via delle Panche, 41	Firenze	9561	1.520
Misericordia S. Martino Firenze Ovest	Via Pistoiese, 378	Firenze	406	90
Misericordia del Galluzzo	Via Volterrana 3/A	Firenze	685	257
Misericordia di Firenze	P.za Duomo, 20-V.le Mille 32 - V. Faentina, 324 - V. Sansovino,172 - V.Caciolle,3/b	Firenze	8.974	1.792
Misericordia di Firenze Est Varlungo	Via della Loggetta, 7	Firenze	1.506	214
Humanitas Firenze	Via S. B. Cintoia, 20H2	Firenze	15.565	503
Misericordia S.Pietro Martire Campo di Marte	Viale Paoli, 5	Firenze	340	226
Misericordia di Settignano	P.za N.Tommaseo,15	Firenze	450	52
Humanitas Firenze Nord	Via P. Mosse 93r/95r	Firenze	2.900	200

Pubblica Assistenza Croce D'oro Ponte a Ema	Via L. Longo,1	Bagno a Ripoli-FI	444	244
Humanitas Scandicci	Via Bessi, 2	Scandicci FI	2.997	1.231

Le Associazioni partner nel complesso sono presenti sul territorio della SDS Firenze con 20 sedi operative, sedi in gran parte destinate alle attività progettuali già dalle precedenti edizioni regionali del Progetto. Come illustrato nella mappa, le sedi sono distribuite nei cinque quartieri del Comune di Firenze, consentendo così al progetto di assicurare tempestività di intervento in ogni parte della Zona distretto.



Queste realtà di volontariato, complessivamente sostenute da oltre 86.900 soci che ne condividono scopi e missione, contano circa 8.000 volontari attivi e specificatamente formati: sono costantemente impegnate nell'assicurare alla cittadinanza molteplici servizi, dal trasporto di emergenza urgenza alla protezione civile, dai trasporti sociali per persone con disabilità all'assistenza alle persone anziane non autosufficienti. Le associazioni svolgono tali attività in proprio o in convenzione e dispongono delle relative autorizzazioni ed abilitazioni previste dalle leggi nazionali e regionali di settore.

Come più specificatamente rintracciabile nei curriculum allegati, l'esperienza acquisita in campo sociale in numerosi anni -ed alcune anche in secoli- di attività, fa riferimento ai molteplici servizi -per persone anziane o disabili- che vengono attuati anche in accordo o in convenzione con Enti Pubblici. Si richiamano qui di seguito i principali: servizi di accompagnamento sociale, trasporto persone con disabilità ai centri diurni, sorveglianza attiva anziani soli, telesoccorso, welfare di prossimità, assistenza della persona al domicilio, aiuto nelle commissioni, spesa in compagnia, consegna farmaci, sostegno alimentare, prestito e consegna ausili per la mobilità, consultorio familiare, sportello di Ascolto e supporto psicologico, ginnastica dolce per anziani, centri diurni per anziani, attività di tempo libero e di socializzazione, compagnia telefonica, informazioni e orientamento, ecc..

COS, grazie alla professionalità del proprio personale e delle associazioni che ne fanno parte, ha acquisito nel tempo una solida esperienza di coordinamento ed una approfondita conoscenza delle risorse del territorio fiorentino anche gestendo complesse attività di rete.

Come anche esposto nel curriculum richiesto, COS da oltre 25 anni opera come coordinamento operativo, espressamente per rafforzare e qualificare il volontariato impegnato nell'assicurare servizi sociali e socio-sanitari sul territorio fiorentino.

Nello specifico favorisce la collaborazione fra le Pubbliche Assistenze e le Misericordie, provvedendo al coordinamento delle loro iniziative, stimolando poi il coinvolgimento in una logica di rete di altre organizzazioni impegnate anch'esse nei servizi nel settore socio-assistenziale.

In particolare ha sempre fornito strumenti per il successo in termini di efficienza ed efficacia dei progetti sviluppati con le proprie associate: supporto amministrativo, una moderna centrale tecnica di collegamento, il proprio segretariato sociale a disposizione per garantire un punto stabile di riferimento, costanti rapporti con i referenti dei servizi sociali e sanitari territoriali, del Comune, della Società della Salute e della Regione Toscana.

A maggio 2022, visti i positivi riscontri da parte del Servizio di assistenza sociale sul livello di informazione dei cittadini che erano stati già in contatto con COS per il Pronto Badante, è stata avviata una specifica collaborazione gratuita con la SDS di Firenze (Provvedimento del Direttore n.5 del 7 febbraio 2022). Le attività della convenzione, svolte in stretto raccordo con i Servizi Sociali della SDS di Firenze, hanno fornito informazione ed orientamento ai cittadini che presentano la richiesta di valutazione del bisogno in forma diretta al PUA, sulle opportunità più rispondenti alle esigenze da loro manifestate che sono presenti nei Servizi Sociali e nella rete territoriale fiorentina. Il fine dell'intervento è stato di supportare le famiglie svolgendo attività di collegamento tra il cittadino/nucleo/caregiver ed i servizi di assistenza territoriale e di individuare eventuali urgenze in atto. Nei sei mesi di convenzione COS, tramite la continuativa ricezione di elenchi di utenti con domanda già inoltrata al PUA, ha ricevuto i nominativi di 1.031 utenti da contattare.

Oltre all'esperienze sopra illustrate che rientrano in attività analoghe a quelle del Pronto Badante, il gruppo di lavoro, composto sia dalle associazioni partner attuali sia dagli enti che oggi partecipano come altri soggetti di rete firmando la richiesta lettera di intenti, può vantarsi di aver costruito ininterrottamente dal 2015 il Progetto Regionale nella zona distretto di Firenze.

Questi otto anni di gestione hanno dimostrato vincente la strategia di una centrale di supporto a livello territoriale, dovendo sviluppare sinergie fra vari attori coinvolti in un progetto di alto impatto sociale e dovendo ottimizzare tempi ed energie per dare risposte e servizi a sempre crescenti numeri di popolazione. Inoltre la qualità del coordinamento non può essere affidata a livello di call center, ma occorre operare con una struttura di segretariato sociale accreditata, in grado di sviluppare relazioni continuative sia con gli utenti, che con il sistema territoriale dei servizi pubblici e privati che operano sul territorio al fine di impiegare in modo mirato attività che coinvolgono notevoli risorse volontarie e professionali.

Alla data dell'11 aprile 2023 COS con la sua rete ha assistito 6.023 anziani fiorentini in difficoltà e prosegue anche nell'offrire orientamento e soluzioni ad utenti conosciuti nelle varie edizioni, attivando

per loro servizi di supporto alle nuove necessità. Sono stati gestiti 2.731 rapporti lavorativi e per la “presa in carico sociale” degli utenti sono avvenuti oltre 101.000 contatti verso famiglie, Enti Pubblici e partner, del tipo telefonico, domiciliare, formativo e amministrativo, tutti registrati sul Diario di Bordo.

Dall’analisi dei dati in nostro possesso è emerso che il progetto è stato apprezzato per la sua struttura organizzativa, per il servizio di segretariato sociale offerto e la competenza e qualificazione degli operatori, non sono stati registrati reclami ed il 92% degli utenti ha ritenuto il progetto aiuto fondamentale per affrontare il primo momento di bisogno, inviando, in alcuni casi, a Regione Toscana attestazioni di stima e ringraziamenti per l’assistenza ricevuta.

Molti utenti hanno rinunciato a rivolgersi ai servizi sociali, che sono stati così sollevati da accessi impropri, sia perché sono stati ben informati sulle caratteristiche dei servizi pubblici rispetto alle loro necessità, sia per essere stati aiutati a risolvere in altro modo bisogni minimi o temporanei.

È confermato che proprio la presenza di un Segretariato Sociale come unico punto di riferimento qualificato costituisce il principale sostegno di cui hanno necessità gli utenti. Ogni azione svolta è registrata per consentire analisi e report, andando così a formare il prezioso bagaglio della crescente esperienza di COS nel vasto campo dei servizi sociali territoriali. Questa ricchezza di conoscenze, associata alla crescente esperienza di gestione delle attività quotidiane, costituisce il patrimonio di qualità che COS insieme al suo gruppo di lavoro mette a disposizione degli utenti.