

3. Capacità di raccordo, sviluppo e rafforzamento di una rete di collaborazione a protezione e supporto della famiglia e della persona anziana. La presenza di forme di collaborazione con altri soggetti in rete (diversi dai soggetti partner, in caso di manifestazione d'interesse presentata in forma associata), coerenti con le finalità del progetto, è valutata se documentata tramite accordi o lettere d'intenti, queste ultime presentate tramite il modello in allegato al presente avviso.

Il gruppo di associazioni che nel 1997 dette vita a COS aveva intercettato il bisogno emergente di una popolazione con crescente necessità di una presa in carico complessiva dei bisogni sociali, dotandosi per questo di strumenti come la centrale di coordinamento ed il segretariato sociale.

Come esposto nell'illustrazione delle caratteristiche del soggetto proponente (cap. 1), si può vedere come COS abbia sempre creduto nella necessità di una rete di protezione alla famiglia, coinvolgendo nel tempo altri enti del terzo settore operanti sul territorio, tali da costruire una rete in grado di rispondere ai più diversi bisogni.

Il capofila COS può quindi assicurare in modo efficace il coordinamento di una vasta rete di enti che condividono comuni obiettivi da realizzare. In particolare, già dalla prima edizione del Pronto Badante di Regione Toscana, COS ha sviluppato con organizzazioni di volontariato e altre del terzo settore, una rete locale che è riconosciuta come affidabile punto di riferimento e di supporto alla famiglia in difficoltà, capace di offrire interventi di qualità e iniziative per l'integrazione sociale.

La riconferma della rete di collaborazione per gestire il progetto dimostra la comune volontà di rafforzare le sinergie create, mentre l'aggiunta di nuovi collaboratori dimostra la capacità nel dare risposta ai nuovi bisogni emersi.

Qui di seguito si illustra la rete creata e i numerosi interventi di qualità che essa può offrire:

LE ASSOCIAZIONI MISERICORDIA DI BADIA A RIPOLI, MISERICORDIA DI FIRENZE, FRATELLANZA MILITARE FIRENZE, MISERICORDIA DEL GALLUZZO, PUBBLICA ASSISTENZA HUMANITAS FIRENZE, PUBBLICA ASSISTENZA HUMANITAS FIRENZE NORD, AVS FRATELLANZA POPOLARE DI PERETOLA, PUBBLICA ASSISTENZA CROCE D'ORO PONTE A EMA, MISERICORDIA DI S. STEFANO IN PANE IN RIFREDI, MISERICORDIA SAN MARTINO FIRENZE OVEST, MISERICORDIA DI S. PIETRO MARTIRE CAMPO DI MARTE, PUBBLICA ASSISTENZA HUMANITAS SCANDICCI, MISERICORDIA DI SETTIGNANO, MISERICORDIA DI FIRENZE EST VARLUNGO, sono enti che perseguono analoghi fini istituzionali e praticano modalità operative simili. Nel progetto saranno principalmente presenti con punti territoriali attivi, interverranno con accompagnamenti verso presidi sanitari e sociali, visite domiciliari, prestito e consegna di ausili, spesa e farmaci a domicilio, orientamento e informazioni, supporto alla mobilità per la socializzazione, micro credito e aiuto agli indigenti, welfare di prossimità, ecc..

Nei loro curriculum che vengono allegati sono comunque meglio dettagliate le numerose attività sociali messe a disposizione della popolazione generale e che, in base alle necessità di ciascuno, potranno essere indicate come supporto alle persone anziane e ai loro familiari, tipo: mutature, banco alimentare,

telesoccorso, centro antiusura, sportelli di ascolto e supporto psicologico, centro anziani, servizi sanitari vari, ecc..

UICI (UNIONE ITALIANA CIECHI ED IPOVEDENTI) - dal 1920 rappresenta gli interessi morali e materiali delle persone non vedenti perseguendone l'integrazione nella società. Metterà a disposizione i propri servizi ad utenti del progetto con difficoltà visive.

SIAS (SERVIZIO ITALIANO ASSISTENZA SOCIALE) - è il patronato del MCL (Movimento Cristiano Lavoratori) che da oltre 35 anni svolge la sua opera di assistenza e tutela gratuita per tutti i cittadini in Italia e all'estero. Nel progetto fornirà orientamento e risposte personalizzate agli utenti riguardo a istanze previdenziali, assistenziali, rapporti di lavoro con badanti, ecc..

EPASA (PATRONATO DEL CNA) - istituito nel 1971 con Decreto del Ministro del Lavoro, è il Patronato della CNA (Confederazione Nazionale dell'artigianato e della Piccola e Media Impresa) per la tutela sociale a favore degli artigiani, delle loro famiglie, dei cittadini italiani e stranieri. Vista l'esperienza svolta in partenariato dal 2015 con il capofila COS nel Pronto Badante Regione Toscana, Epasa intende proseguire con la propria attività di aiuto ai cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e di sostegno ai familiari di persone anziane fragili nella gestione del Libretto Famiglia per l'erogazione regionale di 300 euro: l'attività consiste in registrazione datore di lavoro e lavoratore, apertura libretto ed associazione tra loro, consuntivazione ore lavorate ed estrapolazione registro, controllo pratiche, acquisizione deleghe e quant'altro necessario alla conclusione del procedimento.

FILE (FONDAZIONE ITALIANA DI LENITERAPIA) - nasce nel 2002 per aiutare la persona malata e la sua famiglia nell'affrontare l'ultima e più difficile fase della vita. Opera con le sue équipes sanitarie ed i volontari per fornire assistenza completa, qualificata e gratuita a domicilio e presso strutture dedicate ai malati gravi. Vista l'esperienza svolta in partenariato dal 2015 con il capofila COS nel Pronto Badante Regione Toscana, intende proseguire con la propria attività di formazione agli operatori del progetto e di sostegno a persone anziane fragili, con servizi di sollievo familiare attraverso tutoraggi svolti da fisioterapisti, infermieri, OSS e psicologi specializzati in cure palliative.

FONDAZIONE PUBBLICHE ASSISTENZE – nata nel 2011, orienta la propria attività in vari settori dell'assistenza alla persona e della tutela dei diritti civili, in particolare nell'assistenza sociale, sanitaria e socio sanitaria, nella promozione della cultura e della ricerca scientifica, nell'assistenza alle famiglie colpite da lutto, nell'organizzazione di poliambulatori medici e per la diagnostica. Intende proseguire nella collaborazione col capofila COS impiegando le proprie competenze professionali necessarie alla funzionalità della guida operativa rivolta alle famiglie ed agli operatori coinvolti sul territorio, curandone realizzazione, aggiornamento e adattamento grafico nella versione cartacea e online, oltre all'aggiornamento del sito internet.

AVO (ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI) - nata nel 1980, presente in ospedali e RSA, organizza volontari con compiti di ascolto, accoglienza e supporto a pazienti e familiari, in collaborazione con il

personale sanitario dell'Azienda Sanitaria di Firenze. Nel progetto migliorerà le informazioni agli utenti al momento della dimissione dai presidi sanitari.

ANMIC (ASSOCIAZIONE NAZIONALE MUTILATI E INVALIDI CIVILI) - rappresenta e tutela gli interessi morali ed economici degli invalidi civili. Nel progetto sosterrà gli utenti nelle istanze di invalidità, accompagnamento, handicap, tutela dei diritti verso INPS e Pubblica Amministrazione.

AUSER VOLONTARIATO ABITARE SOLIDALE - nasce nel 2014 per sviluppare forme di housing sociale come coaffitto e condominio solidale. Prospetterà agli utenti ipotesi abitative per evitare l'isolamento e favorire la coabitazione.

ANCESCAO (ASS. NAZ. CENTRI SOCIALI, COMITATI ANZIANI E ORTI) - dal 1994 è la rete di coordinamento dei 22 Centri anziani di Firenze dove trovare aggregazione, conservazione della memoria, salute, cultura e svago. Nel progetto fornirà occasioni di socializzazione per rimanere anziani attivi.

NOI PER VOI ODV - nasce nel 1986 da genitori di bambini ricoverati presso l'ospedale Meyer per favorire servizi psico-sociali di qualità tramite assistenza materiale e psicologica, ma anche attività di ricerca scientifica. Negli anni ha sviluppato anche servizi rivolti alla terza età e nel progetto collaborerà per compagnia e supporto psicologico a persone anziane in solitudine.

AUSER VOLONTARIATO FIRENZE - nasce nel 1991 con l'impegno di favorire l'invecchiamento attivo degli anziani e valorizzare il loro ruolo nella società, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e contrastare ogni forma di esclusione e discriminazione sociale. Nel progetto verrà coinvolta per mitigare la solitudine, particolarmente con interventi di compagnia agli anziani più soli.

AIMA FIRENZE (ASSOCIAZIONE ITALIANA MALATTIA DI ALZHEIMER) - nata nel 1994 come primo gruppo della Toscana, lavora in sinergia con i servizi sanitari e sociali territoriali e ne integra i servizi con interventi a sostegno dei malati di Alzheimer e dei loro familiari, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita. Apporterà consulenze su malattia di Alzheimer.

NOMOS ONLUS Cooperativa Sociale - opera dal 2010 in tutta la provincia di Firenze, sviluppa modelli innovativi di presa in carico ed erogazione di servizi socio-assistenziali per persone anziane e disabili. Dal 2013, oltre a gestire un laboratorio per malati di Alzheimer mirato ad aiutare i caregiver nel garantire al malato uno stile di vita più adeguato ai suoi bisogni, svolge una serie di iniziative sul territorio, a vario titolo denominate "Atelier Alzheimer o Caffè Alzheimer", mirate a favorire attività di stimolazione cognitiva dell'anziano attraverso attività manuali legate alla quotidianità. Intende proseguire la collaborazione al progetto impiegando le proprie competenze professionali per sostenere i caregiver che assistono in abitazione familiari afflitti da decadimento cognitivo in terza età ed in particolare i malati di Alzheimer, mediante tutoraggi riguardanti pratica occupazionale, predisposizione ambiente abilitante, progetti dedicati presenti sul territorio, percorsi assistenziali specifici, ecc..

ESCULAPIO ODV - È stato per 8 anni il coordinatore unico e gestore del Numero Verde di Pronto Badante Toscana, rivelandosi per l'Amministrazione regionale soggetto capace e affidabile. Vista la specifica esperienza acquisita nell'intera materia dell'accreditamento istituzionale, collaborerà per assicurare la

trasmissione delle pratiche di accreditamento delle assistenti familiari sul portale SUAP, garantendo velocità ed efficacia nell'avvio dei rapporti di lavoro occasionale nell'urgenza di assistenza delle persone a rischio di non autosufficienza.

CONSULTA COMUNALE PERSONE DISABILI ED HANDICAPPATI NEL COMUNE DI FIRENZE - aggrega 40 associazioni di persone con diverse disabilità e potrà quindi essere valido supporto anche nelle circostanze del "durante e dopo di noi".

TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE - Associazione di Volontariato attiva dal 1964, tramite l'ascolto telefonico offre la possibilità di stabilire un contatto immediato con una persona disponibile ad ascoltare ed interagire nel totale rispetto di anonimato. Aiuterà a superare momenti di sconforto e solitudine.

SENEX Cooperativa sociale - costituisce una collaudata risorsa del sistema di welfare locale, attiva in assistenza alle persone anziane e gestione del lavoro occasionale. La sua esperienza potrà essere preziosa per studiare forme di nuove collaborazioni con l'Ufficio per l'impiego.

Anche se non firmatari di accordo o lettera di intenti, quindi non considerabili nella valutazione del progetto, si segnalano altri enti che riteniamo poter coinvolgere se necessario per le specifiche competenze, poiché sono stati sempre parte integrante della rete attivata da COS per supporto alle persone anziane:

AMI (ASSOCIAZIONE AVVOCATI MATRIMONIALISTI ITALIANI PER LA TUTELA DELLE PERSONE, DEI MINORENNI E DELLA FAMIGLIA) - associazione Forense che persegue l'approccio multidisciplinare del diritto di famiglia. Potrà offrire agli utenti consulenze legali su conflitti familiari, amministrazione di sostegno, ecc..

NOSOTRAS - dal 1998 è luogo di aggregazione tra donne provenienti da oltre 30 Paesi. Collabora con enti pubblici e privati offrendo progetti di mediazione sociale e promozione del dialogo interculturale. Potrà essere punto di riferimento per mediazione culturale in presenza di lavoratori stranieri e traduzioni linguistiche di testi necessari alle attività progettuali.

ARTEMISIA dal 1991 risponde ai bisogni delle donne, dei bambini e degli adulti vittime di violenza, con psicologhe, psicoterapeute, assistenti sociali, avvocate, educatrici, psichiatre, insegnanti. Potrà essere coinvolta per facilitare le richieste di aiuto e costruire risposte adeguate nelle situazioni di violenza sulle donne anziane o care giver.

Essendo la durata progettuale pari a tre anni, anche se la rete sopra illustrata non potrà essere formalmente ampliata con l'inserimento di nuovi soggetti, COS si impegnerà come sempre nella ricerca di ulteriori collaborazioni coerenti con le finalità del progetto per rispondere alle nuove esigenze che venissero evidenziate dai vari stakeholders del progetto.

4. Piano di formazione rivolto agli operatori coinvolti sul territorio, comprensivo di una “guida operativa” a supporto degli stessi e degli utenti (contenente, tra l’altro, la mappatura dei servizi territoriali, i numeri utili, le procedure amministrative, etc.)

In otto anni di esperienza maturata in qualità di capofila del Progetto Pronto Badante di Regione Toscana, COS ha costruito un valido percorso formativo e un gruppo di operatori formati attivamente sul campo e mediante corsi mirati: hanno svolto formazioni specifiche tenute da figure professionali quali psicoterapeuta, geriatra, neuropsicologo e psicologo geriatrico, tecnico di patronato, esperto in barriere architettoniche, mediatore culturale, assistente sociale dell’integrazione socio sanitaria, esperto palliativista, infermiere.

I partner, da sempre facenti parte della rete creata per il progetto, promuovendo al proprio interno l’importanza sociale del Pronto Badante, individuano periodicamente nuovi operatori da avviare alla formazione. In tal modo il raggruppamento è in grado di essere sempre preparato a soddisfare le crescenti richieste.

Lezioni frontali o con piattaforme digitali, retraining, affiancamenti e scambi di esperienze, alimenteranno la formazione continua e la crescita complessiva delle competenze del gruppo.

PIANO FORMATIVO

Formazione generale: scopi del progetto, procedure di realizzazione, requisiti di accesso, aspetti burocratici, protocollo per rapporti da remoto – 2h

Formazione relazionale: approccio anziani, decadimento cognitivo, comunicazione efficace, problem solving, prevenzione burn-out negli operatori – 2h

Formazione specifica: assistenza infermi, barriere architettoniche, interculturalità, normativa su disabilità e invalidità, servizi territoriali sociali, sanitari, per non autosufficienti – 3h ed almeno 3 visite in affiancamento operatori esperti.

Formazione tecnica: procedure, modulistica, LIFA, accreditamento, risorse del territorio, vademecum operatori, guida utenti – 4h

Formazione tecnologica: uso piattaforma Zoom, tecnologie per tele-monitoraggi, acquisizione credenziali ed attivazione SPID/CNS/CIE, esplorazione Fascicolo Sanitario Elettronico, procedure di attivazione "PASS - Percorsi Assistenziali per Soggetti con bisogni Speciali" - 2h

Retraining Operatori: tutti gli operatori esperti effettueranno incontri collettivi trimestrali, anche online, con scambi di esperienze ed aggiornamenti procedurali.

La formazione è curata sul piano organizzativo da COS col contributo logistico dei partner, sul piano tecnico/didattico da COS col contributo della Fratellanza Militare.

Verranno utilizzate risorse quali: aule; PC portatili; smartphone/tablet; materiale didattico; attrezzature tecniche.

Verrà coinvolto il seguente personale: Direttore COS; Staff direzione; Segretariato sociale COS; Supervisore; Referente SdS; operatori esperti partner; psicologo; infermiere/OSS; Assistente Sociale.

GUIDA E SUPPORTI OPERATIVI/INFORMATIVI

La diversa destinazione d'uso e la ricchezza delle informazioni da trasferire hanno consigliato nel tempo di organizzarne l'accesso avvalendosi di più forme. Questo complesso di supporti fra loro integrati, la cui creazione ha comportato negli anni un lungo e costante lavoro di perfezionamento tramite ricerca/verifica/aggiornamento/mappatura dei dati, in caso di assegnazione del progetto a questo gruppo di lavoro, sarebbe disponibile agli utenti fin da subito.

VADEMECUM OPERATORI - per ottimizzare la visita domiciliare. Contiene: procedure, azioni dei partner, normative, modulistica, approfondimenti.

CARTELLINA PERSONALE - per aiutare l'anziano nella tenuta e archiviazione della documentazione consegnata. Raccoglie: modulistica specifica per l'accesso ai servizi territoriali e gestione rapporto con assistente familiare, comprensiva della brochure istituzionale sull'accreditamento dell'operatore individuale, schede monotematiche mirate di campagne regionali che possano aiutare l'anziano e il suo nucleo familiare (AFA, vaccinazioni, ludopatia, prevenzione oncologica, ecc.), sensibilizzazione al tema della violenza sulle donne, appunti e promemoria, volantini del Pronto Badante per alimentare la conoscenza del progetto con il passaparola, ecc.

FASCICOLO PER ASSISTENTE FAMILIARE - che raccoglie le informative e la documentazione necessaria per l'attivazione del rapporto di lavoro con LIFA. Contiene: informativa e consenso privacy, procedure e delega per registrazione lavoratore presso INPS, brochure istituzionale e modulistica per l'accreditamento come operatore individuale.

GUIDA PER UTENTI - illustrata durante la visita domiciliare. Redatta col contributo dei servizi territoriali e dei partner, nei periodici aggiornamenti ha tenuto conto anche delle segnalazioni degli utenti su nuovi bisogni. Inoltre, su input degli utenti e loro familiari in merito alla obsoleta versione cartacea rispetto alla facilità di poter avere un supporto informatico sempre a disposizione, la guida è stata resa disponibile anche in versione on line, navigabile da fisso e da mobile e contenente link a siti esterni: un QR CODE impresso sulla cartellina personale e su un'apposita scheda di presentazione dell'indice degli argomenti, la rende agilmente rintracciabile nel web.

A maggior chiarimento della completezza del lavoro svolto per la redazione della guida, se ne riporta di seguito l'attuale indice:

AL DOMICILIO IN SALUTE E SICUREZZA: cos'è il progetto Pronto Badante; Comunicare con l'anziano fragile; La rete di sostegno intorno all'anziano; L'assistente familiare: scelta e compiti; Prevenzione delle cadute dell'anziano: i consigli degli esperti; Difendersi dalle truffe: i consigli della Polizia; Raccomandazioni in caso d'incendio: i consigli dei Vigili del Fuoco; Proteggersi dalle ondate di calore: i consigli della Protezione Civile

IL SOSTEGNO OFFERTO DAL SISTEMA PUBBLICO: Accesso al percorso sociale per anziani autosufficienti; Accesso al percorso socio-sanitario per anziani non autosufficienti; Accesso alle prestazioni sanitarie per la domiciliarità; Il Medico di Medicina Generale

IL SOSTEGNO DELLA RETE TERRITORIALE: Spesa a domicilio; Associazioni di volontariato socio-sanitario; Reti di solidarietà; AUSER - Filo d'Argento; Enti dedicati a patologie specifiche; Telefono voce amica Firenze

IL SOSTEGNO PER L'INVECCHIAMENTO ATTIVO: Attività Fisica Adattata - A.F.A.; Sorveglianza attiva nei mesi estivi; Centri anziani; Università Età Libera; Vacanze anziani; Biblioteche e libri a domicilio

IL SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA, TUTELA E DIRITTI: Abbattimento Barriere Architettoniche - A.B.A.; Telesoccorso; Abitare solidale; Amministratore di sostegno; Invalidità civile ed handicap; ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente); Contrassegno auto per invalidi; Tutela diritti degli invalidi civili – ANMIC

SERVIZI UTILI: Centro Unico Prenotazioni - CUP Metropolitan Azienda Sanitaria Firenze; Informazioni Servizi Sanitari; Anagrafe a casa; Farmaci a domicilio; Farmacie aperte; Continuità Assistenziale (Ex Guardia Medica); Riparazioni urgenti a domicilio; Firenze Alert System; Orientamento legale; Info servizi 055055

I CONSIGLI DEL NUTRIZIONISTA PER INVECCHIARE IN SALUTE: Principi nutrizionali per la terza età; In caso di Ipertensione; In caso di Osteoporosi; In caso di Ipercolesterolemia; In caso di Diabete di tipo 2

NUMERI UTILI

La mappatura di tutti i servizi viene periodicamente verificata per gli aggiornamenti. Durante i tre anni di durata del progetto, sempre attenti all'evoluzione dei sistemi di comunicazione più efficaci, si aggiungeranno anche nuove modalità di informazione agli utenti, qualora lo si ritenga vantaggioso ai fini di rendere le notizie più facilmente fruibili.