

Progetto triennale per l'attuazione dell'intervento

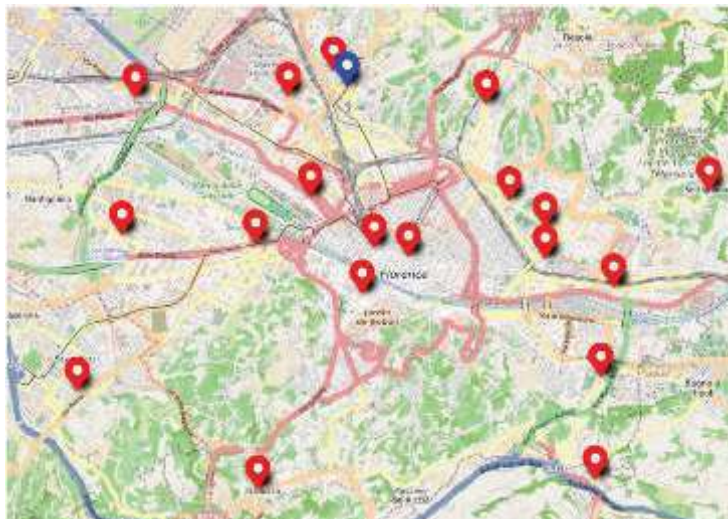
“Sostegno Fragilità Anziani – Una Rete di Prossimità” nella zona distretto di Firenze

1. Presentazione sintetica del soggetto proponente

Il soggetto proponente è un partenariato formato da 14 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, 7 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	19	7
Fratellanza Militare Firenze	P.za S.M.Novella,18 - P.za S.Salvi,3-Via S.Ago- stino,6	Firenze	8.348	628
Fratellanza Popolare di Peretola	Via di Peretola, 68	Firenze	2.040	120
Misericordia Badia a Ripoli	Via Chiantigiana, 26	Firenze	2.421	519
Misericordia di S. Stefano in Pane in Rifredi	Via delle Panche, 41	Firenze	18.832	1.329
Misericordia del Galluzzo	Via Volterrana 3/A	Firenze	646	482
Misericordia di Firenze	P.za Duomo, 20-V.le Mille 32-V.Faentina,324 - V. Sansovino,172 - V. Don Corso Guicciardini,3/b	Firenze	7.442	1.431
Misericordia di Firenze Est Varlungo	Via della Loggetta, 7	Firenze	1.831	214
Humanitas Firenze	Via S. B. Cintoia, 20H2	Firenze	18.879	454
Misericordia S. P. Martire Campo di Marte	Viale Paoli, 5	Firenze	403	344
Misericordia di Settignano	P.za N.Tommaseo,15	Firenze	450	131
Humanitas Firenze Nord	Via P. Mosse 93r/95r	Firenze	2.256	184
Croce D'oro Ponte a Ema	Via L. Longo,1	Bagno a Ripoli-FI	232	102
Humanitas Scandicci	Via Bessi, 2	Scandicci	24.704	740

Le Associazioni partner nel complesso sono presenti sul territorio della SdS Firenze con 19 sedi operative, sedi in gran parte già destinate alle attività progettuali delle precedenti edizioni regionali del “Pronto Badante”. 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 88.500 soci che ne condividono scopi e missione, contano circa 6.700 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 con disabilità- 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 all’esperienza del proprio personale e delle associazioni che ne fanno parte, ha acquisito nel tempo una solida competenza nel coordinamento ed una approfondita conoscenza delle risorse del territorio fiorentino anche gestendo complesse attività di rete.

Come anche esposto nel curriculum richiesto, COS da 29 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 nuovo intervento "Sostegno Fragilità Anziani", il gruppo di lavoro, composto sia dalle attuali associazioni partner che dagli enti che oggi partecipano come ulteriori soggetti di rete firmando la richiesta lettera di intenti, può vantarsi di aver costruito ininterrottamente dal 2015 il Progetto Regionale Pronto Badante nella zona distretto di Firenze.

Alla data del 30 aprile 2026 COS ha così potuto assistere con la sua rete 7.962 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 3.432 rapporti lavorativi e per la "presa in carico sociale" degli utenti sono avvenuti oltre 134.000 contatti verso famiglie, Enti Pubblici e partner, del tipo telefonico, domiciliare, formativo e amministrativo, tutti registrati sul Diario di Bordo.

Questi undici 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.

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 degli operatori, non sono stati registrati reclami ed oltre il 90% 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.

2. Descrizione generale del progetto proposto e delle attività previste

Il progetto che proponiamo tiene conto dell'esperienza da noi maturata nella gestione per undici anni del "Pronto Badante" di Regione Toscana ed è quindi calibrato sui bisogni emersi e sulle risorse che è possibile mettere a disposizione nella zona distretto di Firenze: le attività illustrate saranno presenti per tutto il triennio ma potranno essere adeguate al riscontro di nuove necessità.

Con questo progetto si intende rafforzare la "presa in carico sociale" delle persone anziane fragili per contrastarne il declino verso la non autosufficienza, ricercando soluzioni personalizzate per favorirne l'invecchiamento attivo e l'autonomia al domicilio, evitando solitudine ed emarginazione sociale, in una zona come quella del Comune di Firenze che conta oltre un quinto di ultra 70enni.

Un primo incontro domiciliare per mitigare l'emergenza, conoscere anziano e rete familiare ed individuare i bisogni da soddisfare, è seguito da interventi personalizzati e da assistenza per beneficiare del sostegno economico per retribuire un assistente familiare: ristabilito un equilibrio nella vita quotidiana, la famiglia non viene abbandonata e può sempre fare sicuro affidamento sulla risposta del Segretariato Sociale di COS. La consapevolezza dell'utilità dei sistemi della comunicazione a distanza, rende necessario poter utilizzare anche nel campo dell'assistenza sociale nuove tecnologie ICT e digitali. Tale opportunità non deve essere intesa come sostitutiva delle attività domiciliari ma come supporto all'appropriatezza e tempestività degli interventi, ottimizzando l'impiego delle risorse e rafforzando la collaborazione tra i diversi operatori.

Agendo nel primo momento di fragilità è possibile una presa in carico più tempestiva e di conseguenza un sostanziale miglioramento di qualità della vita, dei tassi di disabilità e una riduzione dei costi sanitari.

OBIETTIVI

- Rafforzare una presa in carico sociale, coordinando una rete capillare capace di lavorare in sinergia, interfacciandosi con il Coordinamento Regionale e i referenti della SdS Firenze;
- ridurre i rischi di isolamento e disagio di tutti i componenti della famiglia fornendo risposte personalizzate ai bisogni espressi ed inespressi;
- promuovere l'abitazione come luogo di cura coinvolgendo l'associazionismo di prossimità;
- valorizzare e sostenere le persone caregiver quali cardini della famiglia, proponendo per loro e per le assistenti familiari tutoraggi e sostegni mirati;
- incentivare la regolarizzazione del lavoro di cura informando famiglie e assistenti familiari sulle corrette forme di impiego, anche grazie alla rete con i collaboratori esperti del settore;
- potenziare i rapporti con ARTI con nuove iniziative mirate all'occupabilità di nuovi assistenti familiari;
- agevolare l'accesso all'informazione producendo una guida ai servizi fruibile anche con strumenti digitali;
- impiegare operatori con formazione maturata sul campo mirata alla presa in carico sociale;
- dare risposte a richieste di ausili, accompagnamenti sociosanitari, supporto a patologie specifiche, ecc.;
- sensibilizzare all'adattamento domestico per migliorare salute e sicurezza al domicilio;
- applicare in caso di necessità la mediazione culturale nei rapporti con i lavoratori stranieri;
- attivare tempestivamente gli interventi contattando entro 1h dalla segnalazione il 90% degli utenti;

- far sì che l'informazione alla famiglia sia utile anche per evitare accessi impropri ai servizi territoriali;
- intercettare il bisogno prima che si manifesti in forme patologiche e croniche anche promuovendo iniziative e pratiche di invecchiamento attivo.

STRUMENTI STRUTTURALI E TECNOLOGICI → La centrale tecnica di COS è dotata di strumenti informatici per tutte le attività d'ufficio con sei postazioni multi-canale; linea telefonica riservata al progetto e segreteria 24H; apparati telefonici ed informatici mobili per costanti contatti; macchine da ufficio, anche ad uso esclusivo del progetto, per stampe modulistica e guida operatori/famiglie, invio/ric. fax, digitalizzazione documenti. Gli ambienti soddisfano il rispetto di tutte le normative vigenti. → Software esclusivo per il Progetto; pagina web; abbonamenti teleconferenze. → Veicolo elettrico per interventi domiciliari → Punti territoriali che assicurano: referente; turni di disponibilità per intervenire prontamente; aule formative; supporto logistico; mezzi per visite domiciliari; tutoraggi; postazioni per sportelli informativi.

ATTIVITÀ PREVISTE PER ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO RIVOLTE ALLE FAMIGLIE E AGLI ANZIANI IN STATO DI FRAGILITÀ

ORGANIZZAZIONE E RACCORDO

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GRUPPO DI LAVORO

Il Segretariato Sociale accreditato di COS assicura ascolto personalizzato e relazioni continuative, rappresenta un unico punto di riferimento per le famiglie, garantisce verso i Servizi Territoriali un referente sempre aggiornato, promuove la costante integrazione fra tutte le risorse attivabili. L'ampio orario di risposta con personale competente (7.00-18.00 lun-ven; 8.00-13.00 sab), i molteplici canali di comunicazione (telefonico fisso e mobile, fax, email, teleconferenza, WhatsApp, videochiamate, social, sito, ecc.) e la costante attività di back-office -anche oltre l'orario al pubblico- assicurano un supporto stabile per ogni esigenza anche imprevista. La possibilità del lavoro da remoto, con personale dotato di appositi strumenti, assicura la continuità assistenziale ed il mantenimento del livello qualitativo degli interventi. Il software "diario di bordo" alimenta un database con una scheda-utente per ogni anziano in carico: raccoglie anagrafica, contatti, stato avanzamento LIFA, risposte check-list, monitoraggi, dati quali-quantitativi su attività e prestazioni svolte giorno per giorno, conserva traccia del contenuto delle comunicazioni scambiate, di appuntamenti programmati, oltre ad osservazioni e raccomandazioni. Aree specifiche saranno dedicate a tutto quanto concerne i rapporti con le assistenti familiari, i partner ed i collaboratori.

Elementi qualificanti (d'ora in poi "!!"): pur gestendo alti numeri di utenti, questa metodologia di intervento, perfezionata negli anni, garantisce che gli operatori siano in grado di seguire l'evoluzione del rapporto con la famiglia, che in ogni contatto può percepire la costante considerazione dei propri bisogni.

Il collaudato gruppo di lavoro si conferma costituito da:

CABINA DI REGIA per una qualificata conduzione generale del progetto che si riunisce periodicamente per valutare le attività svolte.

DIRETTORE COS: volontario con quarantennale esperienza in gestione servizi complessi.

COORDINAMENTO TECNICO COS: una risorsa con ventennale esperienza multidisciplinare ed una con ultra

decennale operatività in dinamiche organizzative dei servizi nell'area anziani.

REFERENTE PER ENTI PUBBLICI: figura della Direzione del Segretariato Sociale di COS, con esperienza in rapporti con Enti Pubblici.

SUPERVISIONE: esperti in rapporti con figure direttive, gestione personale ed attività complesse.

SEGRETARIATO SOCIALE per il coordinamento ed il rafforzamento della presa in carico sociale.

STAFF DIREZIONE COS: direttore e coordinatore, sempre presenti in monitoraggio attività e soluzione criticità.

OPERATORI COS: Tra gli operatori sono presenti figure con decennale esperienza nel Pronto Badante e nei servizi sociali e socio sanitari del volontariato territoriale, oltre a professionisti (OSS/infermiere) per implicazioni socio-sanitarie.

OPERATORI DELLA RETE attivati per singola specializzazione, per interventi di qualità e tutoraggi a domicilio e da remoto.

! L'esperienza maturata ha perfezionato negli anni la struttura organizzativa dedicata al progetto

CONTROLLO DI GESTIONE il personale impiegato sul territorio agisce sotto costante supporto e vigilanza del Segretariato Sociale di COS che controlla e valida documenti, dichiarazioni, autocertificazioni, questionari, e redige relazioni degli interventi segnalando eventuali comportamenti errati. Il supervisore del progetto periodicamente verifica rispetto delle procedure, correttezza formale atti, criticità, customer-satisfaction, appropriatezza dei tutoraggi e propone azioni correttive alla cabina di regia.

RACCORDO E COLLABORAZIONE CON I REFERENTI DELL'AMBITO TERRITORIALE DI COMPETENZA E CON IL COORDINAMENTO REGIONALE

Negli ultimi tre anni in cui Regione Toscana ha affidato il progetto Pronto Badante alla SdS di Firenze, i rapporti con i referenti dell'ambito territoriale si sono ulteriormente sviluppati e consolidati.

Potendo quindi contare su un canale di comunicazione già aperto e collaudato, grazie anche alla presenza in SdS di una figura amministrativa dedicata, sarà naturale e immediato ampliare la collaborazione nel prossimo triennio per raggiungere gli obiettivi del progetto. La solidità dei rapporti è testimoniata dagli accordi già in essere sia per la verifica dei PAP attivati che per le comunicazioni con il PUA per la gestione delle urgenze così da prevenire gravi episodi di emarginazione sociale.

Al fine di disporre costantemente di operatori qualificati e aggiornati, il COS mette a disposizione della SdS il proprio personale per ricevere informazioni tempestive sui servizi territoriali in continua evoluzione e sulle relative procedure di attivazione.

COS garantisce scambi immediati col Coordinamento Regionale per il miglioramento dell'intervento complessivo ed il consolidamento della rete creatasi nel tempo, per la partecipazione degli operatori alle occasioni di formazione proposte e per la diffusione dell'eventuale materiale informativo.

! COS aggiorna in tempo reale il software di servizio del Coordinamento Regionale, ha modo di sviluppare statistiche utili alla SdS anche per la programmazione degli interventi territoriali ed offre collaborazione per l'implementazione di nuove attività.

MONITORAGGIO MENSILE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

Il capofila parteciperà, garantendo una presenza qualificata ed aggiornata sull'avanzamento del progetto, ai briefing della Cabina di regia col Settore competente di Regione Toscana, la SdS di Firenze ed il Coordinamento regionale. A tal fine, mensilmente verranno elaborati e condivisi i dati relativi agli interventi svolti, consentendo ai referenti regionali e territoriali di monitorare l'andamento e predisporre preventivamente eventuali quesiti tecnici.

! Sulla base dell'esperienza già acquisita verrà sviluppato un nuovo software gestionale ancora più flessibile ed adeguato alle sempre maggiori esigenze operative, rendicontative e di monitoraggio.

PROMOZIONE DELL'INTERVENTO

In linea con i competenti settori regionali, verrà attuato un piano di diffusione capillare per intercettare il bisogno. La promozione avverrà online (siti, social, newsletter) e offline presso sedi associative, ambulatori, centri anziani, farmacie ecc. tramite tutti i partner e gli altri soggetti della rete, ognuno per le proprie specificità. Ruolo chiave sarà svolto da notiziari di associazioni partner, capaci di raggiungere oltre 70.000 famiglie socie, pubblicati periodicamente reiterando così la propaganda. Ristamperemo ciclicamente il materiale pubblicitario perché sia sempre disponibile per la distribuzione anche in occasione di eventi organizzati dalla rete. Strategica per la diffusione del progetto sarà la collaborazione già attiva con la SdS per contatti diretti con le AFT e per il recapito del materiale informativo ai circa 100 studi medici (interessanti circa 250 MMG), alle farmacie, ai presidi ed alle case di comunità del territorio fiorentino.

! Per gli operatori della salute più vicini agli utenti fragili, sarà realizzata una brochure con i punti salienti del progetto così da aiutarli a suggerirne l'attivazione e rispondere alle prime domande dei possibili utenti.

PROMOZIONE DELLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Il piano di diffusione previsto dal progetto, valorizzerà la rete degli sportelli territoriali e le Case di Comunità quali nodi fondamentali di contatto. Attraverso il personale di front-office, sarà possibile assicurare una costante attività di informazione e prima accoglienza, facilitando l'accesso dei cittadini fragili e dei loro caregiver ai servizi di prossimità per loro disponibili. COS assicura la collaborazione alle forme di integrazione con le attività delle Case di comunità che la SdS vorrà prevedere.

PRESA IN CARICO SOCIALE DELLA FAMIGLIA E DELL'ANZIANO

RICEZIONE SEGNALAZIONE, VISITA DOMICILIARE E ACCOMPAGNAMENTO ALLO SPORTELLO PUA

Ricevuta la segnalazione dal Coordinamento Regionale si attiva il diario di bordo e si richiama la famiglia per rassicurare sull'attivazione del servizio, iniziare a garantire un unico punto di riferimento, illustrare le potenzialità dell'intervento, risolvere eventuali emergenze sanitarie o assistenziali. L'ampio orario operativo ed una mirata attenzione alla tempestività, consentono di ricontattare l'utente entro breve tempo dalla sua chiamata. Al fine di una corretta autocertificazione per accedere al servizio, anche analizzando la documentazione in suo possesso, insieme all'utente ed alla SdS, si accerta la non presenza di PAI/PdV con interventi già attivati. Il primo intervento domiciliare entro 24/48H dalla chiamata al Coordinamento Regionale viene concordato assecondando le esigenze dei familiari che, se impossibilitati a presenziare, possono assistere in videochiamata con hardware da noi fornito. Se richiesto dalla famiglia, o se necessario,