

Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana  
approvato con DGR 1071/2016

## Scheda sintesi progetto

Soggetto Terzo Settore CONSORZIO COORDINAMENTO OPERATIVO DI SOCCORSO (CONSORZIO C.O.S.)

Nome progetto PRONTOBADANTE.FIRENZE.IT

Area territoriale/Zona-distretto FIRENZE

Azione

“ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO”

## Soggetti partner:

- Pubblica Assistenza Fratellanza Militare Firenze
- A.V.S. Fratellanza Popolare Peretola ONLUS
- Confraternita di Misericordia di Badia a Ripoli
- Venerabile Confraternita della Misericordia di Rifredi
- Fraternita Misericordia S. Martino - Firenze Ovest
- Venerabile Confraternita della Misericordia del Galluzzo
- Venerabile Arciconfraternita Misericordia di Firenze
- Confraternita di Misericordia Firenze Est-Varlungo
- Pubblica Assistenza Humanitas Firenze
- Confraternita di Misericordia San Pietro Martire Campo di Marte
- Confraternita della Misericordia di Settignano
- Humanitas Firenze Nord
- Pubblica Assistenza Croce d'Oro
- Compagnia Pubblica Assistenza Humanitas
- Nosotras ONLUS
- File Fondazione Italiana Leniterapia
- AVO Associazione Volontari Ospedalieri Firenze ONLUS
- Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti ONLUS – Sezione Provinciale di Firenze
- Unione Nazionale italiana Volontari Pro Ciechi ONLUS Sezione Provinciale di Firenze
- Fondazione Pubbliche Assistenze
- CNA – Confederazione Nazionale Artigianato e Piccola e Media Impresa – Patronato EPASA
- CENAC – Centro di Ascolto di Coverciano
- ANMIC Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili
- AUSER Volontariato Abitare Solidale
- Comitato Unitario Invalidi CUI – I Ragazzi del Sole ONLUS
- Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Consiglio Regionale della Toscana ONLUS
- I.RI.FO.R Regionale Toscano ONLUS
- Agenzia Internazionale per la Prevenzione della Cecità – Comitato Regionale della Toscana
- Patronato ACAI
- Cooperativa sociale SENEX ONLUS
- A.N.CE.S.C.A.O.
- AMI Toscana
- Associazione Banco Alimentare della Toscana ONLUS

## Eventuali soggetti sostenitori:

- Consulta Comunale Persone Disabili ed Handicappati
- Telefono Voce Amica Firenze
- AIP - Associazione Italiana Parkinsoniani
- Protezione Civile Comune di Firenze

## COORDINAMENTO OPERATIVO DI SOCCORSO

### Sintesi delle attività del progetto:

Il progetto consiste nella presa in carico delle famiglie con componenti ultrasessantacinquenni che trovandosi per la prima volta in un momento di difficoltà, fragilità o disagio, richiedano l'aiuto della collettività. La presa in carico assicurata da COS e dai partner, è finalizzata a sostenere il cambiamento dell'organizzazione della famiglia, mettendo in campo servizi volti a prevenire i processi invalidanti fisici e psicologici, salvaguardando l'autosufficienza e l'autonomia dell'anziano e favorendone la permanenza al domicilio. COS assicura alla famiglia un unitario e stabile canale di comunicazione e di consulenza, sia implementando la sua centrale territoriale di ascolto e coordinamento sia consolidando il suo segretariato sociale, per dare risposte immediate a questa emergenza sociale. Ogni attività viene registrata in apposito software che costituirà il "diario di bordo" per tutta la durata del servizio. Una prima visita domiciliare ed ulteriori contatti forniscono adeguata informazione sulle opportunità attivabili, il sostegno per usufruirne e l'assistenza per beneficiare del voucher regionale per retribuire una badante. La formazione on the job di care giver e badanti è assicurata dai numerosi partner che grazie alle specifiche competenze possono realizzare un'assistenza personalizzata che tenga conto di patologie, situazioni ambientali e sociali. Superato il momento di criticità e ristabilito un equilibrio nella vita quotidiana, la famiglia non viene abbandonata: per la durata del progetto, COS col suo segretariato mantiene verso i casi più complessi un tutoraggio con contatti periodici indicando le offerte del welfare di prossimità per eventuali nuovi bisogni.

### Obiettivi generali:

Il progetto intende mettere in contatto con più efficacia le famiglie bisognose di assistenza con la rete assistenziale del volontariato e dell'associazionismo sociale di zona. Questa connessione riuscirà a:

- ridurre i rischi di isolamento e disagio di tutti i componenti della famiglia dell'anziano in difficoltà;
- costruire azioni individualizzate e fornire corrette risposte ai bisogni espressi ed inespressi;
- realizzare modalità di erogazione dell'assistenza il più possibile vicine alla famiglia in difficoltà, facendola venire in contatto con le opportunità offerte dall'associazionismo sociale e socio-sanitario presente nel quartiere dove risiede;
- valorizzare la capillarità del volontariato sul territorio, come elemento qualificante del welfare locale;
- consolidare la qualità del welfare territoriale favorendo collaborazioni all'interno della rete di competenze specifiche;
- sviluppare sinergie e collaborazioni fra terzo settore e servizi territoriali pubblici;
- valorizzare la figura del care-giver quale cardine della famiglia, ancora poco tutelata e riconosciuta nel nostro Paese;
- contribuire alla qualificazione del lavoro di cura e alla regolarizzazione di quello sommerso;
- attuare percorsi di inclusione sociale attraverso specifiche competenze di mediazione culturale;
- perseguire il libero accesso all'informazione anche pubblicando on-line una guida ai servizi per gli anziani.

Costo complessivo del progetto € 171.200,00

Contributo richiesto alla Regione Toscana € 129.000,00

Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana approvato con DGR  
1071/2016

Scheda sintesi progetto

Soggetto Terzo Settore Cooperativa Sociale La Pietra D'Angolo ONLUS

Nome progetto CON CURA

Area territoriale/Zona-distretto Valdarno Inferiore

Azione ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E  
TUTORAGGIO

Soggetti partner: Associazione ESCULAPIO, Caritas Diocesana San Miniato, Cooperativa Sociale  
Minerva, SIAS/MCL

Eventuali soggetti sostenitori: Associazioni affiliate a Esculapio, Sportelli dei Centri di Ascolto  
Caritas

Sintesi delle attività del progetto: Il progetto presentato dalla Cooperativa Sociale La Pietra d'Angolo ONLUS e dalla sua rete di partner si delinea in continuità con quello presentato lo stesso anno e tutt'ora in corso e consiste nella rapida, efficace e tempestiva presa in carico di una persona anziana e della sua famiglia (se presente) con l'invio di due operatori specializzati e qualificati nel giro di 24-48 ore dalla segnalazione ricevuta dal servizio gestore del numero verde (02-99999999); laddove il soggetto over 65 (e la sua famiglia se presente) si affacci per la prima volta alla fragilità, alla malattia, al disagio e quindi alla non autosufficienza e sia valutato effettivamente idoneo all'intervento.

**Obiettivi generali:**

1. Potenziamento del servizio di assistenza domiciliare e efficace inquadramento del bisogno;
2. maggiore prevenzione del disagio sociale e rapido inserimento nei servizi (domiciliari e/o sociali);
3. monitoraggio della qualità e della sostenibilità delle prestazioni degli operatori e dei/le badanti;
4. verifica effettiva del grado di soddisfazione del paziente;
5. pianificazione stabile di corsi di aggiornamento per il personale;
6. raccolta di dati sensibili sui casi assistiti da inoltrare alla Regione Toscana;
7. attivare una maggiore consapevolezza del fenomeno da parte della cittadinanza, includendola quindi in una rete di mutuo aiuto e di maggiore informazione.

Costo complessivo del progetto € 52.016,20

Contributo richiesto alla Regione Toscana € 38.817,00

Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana  
approvato con DGR 1071/2016

Scheda sintesi progetto

Soggetto Terzo Settore Uscita di Sicurezza Società Cooperativa Sociale ONLUS

Nome progetto "2017 Pronto Badante Zona Grossetana"

Area territoriale/Zona-distretto Zona Grossetana

Azione "Attività di Assistenza, Informazione e Tutoraggio"

**Soggetti partner:** Arcobaleno Cooperativa Sociale ONLUS, Associazione Esculapio ONLUS, Consorzio Pegaso Network della Cooperazione Sociale Toscana ONLUS, ANPAS Comitato Regionale Toscano ONLUS, Federazione Regionale delle Misericordie della Toscana ONLUS, AUSER Volontariato Toscana ONLUS, A.I.M.A. (Associazione Italiana Malati di Alzheimer) Firenze ONLUS, AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) Regionale Toscana ONLUS, Caritas Diocesi di Grosseto, ARCI Comitato Provinciale Grosseto "Norma Parenti", AVIS comunale Roccastrada (GR), AVIS comunale Grosseto, AVIS Sticciano Scalo, Fondazione "Il Sole" ONLUS, Solidarietà è Crescita Soc. Coop. Sociale ONLUS, Patronato INCA CGIL (Sede Provinciale Grosseto).

**Eventuali soggetti sostenitori:** Comune di Roccastrada, Comune di Grosseto, COeSO Società della Salute dell'Area socio-sanitaria Grossetana, Rete UP Umana Persone.

**Sintesi delle attività del progetto:** il progetto prevede il proseguimento della sperimentazione relativa al Servizio "Pronto Badante", in corso nella Zona/Distretto Grossetana, avviata a marzo 2016. L'impianto progettuale si fonda sulla presenza di una Rete di soggetti pubblico-privati (cooperative sociali, associazioni di volontariato ed altre organizzazioni del terzo settore, patronati, Società della Salute ed Amministrazioni comunali), in grado di gestire tutte le fasi della presa in carico dell'anziano fragile, e di rispondere alle necessità contingenti in cui, per la prima volta, quest'ultimo ed i propri familiari possono trovarsi a seguito di eventi accidentali, quali ad esempio un ricovero ospedaliero per intervento chirurgico, o l'insorgere di una patologia legata all'invecchiamento. Tale Rete sarà in grado anche di intercettare bisogni "ulteriori" rispetto alle necessità sopra citate, legati comunque alla condizione di fragilità e di orientare l'anziano/famiglia verso i presidi territoriali utili a soddisfarli. Di seguito si riporta la descrizione sintetica delle Azioni che verranno realizzate.

**Azione A: Funzione "core" del progetto:** si prevede il mantenimento dell'equipe multidisciplinare già costituita nel primo anno di attività, composta da un responsabile di progetto, due case manager

[www.uscitedisicurezza.grosseto.it](http://www.uscitedisicurezza.grosseto.it)

## Uscita di Sicurezza

Società cooperativa sociale - ONLUS

e quattro tutor. Per tali figure, così come per i volontari delle associazioni partner, verranno organizzati dei **nuovi percorsi formativi** su tematiche specifiche, a cura del Consorzio Pegaso e di Esculapio. L'equipe, composta da professionalità interne alle cooperative Uscita di Sicurezza ed Arcobaleno, sarà incaricata di gestire le richieste di intervento pervenute al Numero Verde coordinato dall'Associazione Esculapio (Partner), o dal nuovo soggetto che la Regione individuerà per la gestione dell'Azione 1 del Bando. Una volta ricevuta la telefonata dall'utente, la segnalazione giungerà ai case manager attraverso il portale web già in uso attualmente; l'anziano sarà contattato telefonicamente entro dodici ore dal case manager, dopodiché, entro le successive trentasei, quest'ultimo ed il tutor effettueranno una prima visita presso il domicilio dell'utente. Tale momento sarà finalizzato alla comprensione del bisogno della persona ed a una prima valutazione riguardo al grado di fragilità della stessa (compilazione scale accreditate ADL e IADL, intervista all'anziano o ai familiari, contatto con il medico di medicina generale). La segnalazione della presa in carico e la valutazione effettuata verranno trasmesse ai Servizi socio-sanitari territoriali. Qualora l'utente possieda i requisiti definiti dal Bando, si proseguirà con la procedura prevista per l'attivazione del Voucher regionale (valido per coprire 30 ore di prestazione professionale di assistenza domiciliare), che potrà esser compiuta in autonomia dai familiari oppure, su richiesta, dal case manager. La persona che non rientra in tali parametri sarà orientata, invece, verso servizi differenti (Servizi sociali territoriali, volontariato, etc.). La prima visita sarà anche l'occasione per verificare le caratteristiche del contesto abitativo ed eventuali condizioni di rischio per l'utente ed il lavoratore. Successivamente, i tutor effettueranno un'attività di monitoraggio per tutto il periodo di valenza del Buono, finalizzata a: verificare l'adeguatezza delle modalità operative dell'assistente familiare individuata, svolgendo anche specifiche attività di *training on the job*; supervisionare l'efficacia del piano di intervento formulato (numero ore/fasce orarie) rispetto alla quotidianità dell'utente; monitorare il rapporto di lavoro dal punto di vista amministrativo (verifica ore erogate, rimanenti, da recuperare, etc.); rilevare eventuali ulteriori bisogni o criticità emerse. L'equipe professionale sarà quest'anno arricchita dalla presenza di nuove **figure specialistiche** (infermieri, psicologi e fisioterapisti), messe a disposizione dalla Capofila, con il compito di svolgere una attività di consulenza/training, qualora se ne ravvisi il bisogno: lo psicologo potrà offrire un primo sostegno ai familiari ed all'anziano nell'affrontare le difficoltà sopraggiunte; l'infermiere potrà fornire delle informazioni ai familiari su alcune pratiche sanitarie come l'alimentazione con peg, medicazioni, etc.; il fisioterapista potrà aiutare il caregiver nell'individuazione di ausili domestici necessari ed istruirlo sulle movimentazioni da compiere. Per il secondo anno di progetto è prevista, quale ulteriore innovazione, la possibilità per le famiglie di accedere attraverso un portale a dei **Videotutorial** sulle più comuni manovre assistenziali, messi a disposizione da Esculapio. Infine, è prevista anche la costituzione, da parte di Esculapio, di un'**Anagrafe regionale di assistenti familiari formate**, che permetterà alle famiglie che accedono al servizio di disporre di un'assistente familiare in tempi contenuti. Attraverso il portale già in uso, potranno essere indicate specifiche richieste (es. impegno orario, possesso di patente, complessità delle esigenze assistenziali) della famiglia, utili all'individuazione delle assistenti da candidare. Al termine del percorso, il case manager dovrà verificare che la situazione sia passata "dall'emergenza" alla stabilizzazione della gestione del bisogno, e dovrà assicurarsi che l'anziano/famiglia siano supportati nell'individuazione delle soluzioni più opportune: i familiari potranno essere orientati nell'assunzione dell'assistente familiare (anche con il supporto del patronato CGIL (Partner), oppure verso altre opportunità offerte dai Servizi sociali territoriali; in alternativa, il case manager potrà giungere alla determinazione che il bisogno di sostegno sia effettivamente concluso, perché la situazione di difficoltà risulta superata. Verrà compilata una scheda di fine intervento, riportante l'esito dell'intervento ed una nuova valutazione delle scale ADL e IADL. A distanza di due mesi dalla prima visita domiciliare, verrà

[www.uscitadisicurezza.grosseto.it](http://www.uscitadisicurezza.grosseto.it)

Sede Legale Amministrativa : 58100 GROSSETO • Via Giordania n° 181/183 – tel. 0564/458899, fax 0564/462081  
Sede Amministrativa : 58015 ORBETELLO (GR) • Piazza Beccaria n° 3 – tel. 0564/867129, fax 0564/860444  
n° iscrizione albo cooperative: A130119, sezione cooperative a mutualità prevalente, categoria cooperative sociali  
P. I./C. F./R. I. di Grosseto 00309470532



## Uscita di Sicurezza

Società cooperativa sociale - ONLUS

effettuato un ulteriore contatto, telefonico e se del caso diretto, con l'utente, per avere un *follow up* circa l'evoluzione della situazione di criticità e l'appropriatezza delle soluzioni adottate.

**Azione B: Definizione di un protocollo operativo con i referenti dei Servizi sociali.** Nell'ottica di rafforzare il raccordo con i Servizi sociali territoriali (coinvolti nel progetto attraverso il sostegno del Coeso Società della Salute Area Grossetana), verrà sottoscritto assieme ad essi un Protocollo operativo che dovrà definire una metodologia di lavoro condivisa, delineando i confini e le integrazioni tra i due ambiti di operatività ed individuando le procedure per effettuare le segnalazioni al Servizio pubblico sopra citate, relative all'utenza intercettata.

**Azione C: Creazione di punti informativi territoriali e di p.ti di disseminazione dell'iniziativa.** Durante il secondo anno, il progetto potrà contare su una Rete ancora più ampia di organizzazioni di volontariato locali ed enti del terzo settore, per la realizzazione di azioni di diffusione/promozione del servizio. Verranno infatti costituiti dei P.ti informativi territoriali presso le sedi locali di ANPAS, Misericordia e Arcobaleno (Partner di I livello), presidiati da volontari adeguatamente formati con il compito di: orientare l'utenza potenziale del progetto, mediante l'esposizione/distribuzione di materiale promozionale del servizio e raccogliere disponibilità di assistenti familiari. Presso 2 di questi punti l'operatività dei volontari sarà integrata dalla presenza (4 ore al mese) del Case manager. Verranno inoltre individuati ulteriori presidi di disseminazione del servizio, presso le sedi locali dei partner di II livello (AVO, AVIS, AUSER, Caritas, ARCI, AIMA, Coop. Solidarietà è Crescita, Fondazione "Il Sole", Patronato CGIL), nonché presso quelle dei Soggetti sostenitori (Comune di Grosseto, Comune di Roccastrada, Coeso Società della Salute Area Grossetana); presso tali presidi sarà lasciato in distribuzione il materiale informativo sul progetto ed i volontari, anch'essi formati, potranno fornire alcune informazioni di base sul servizio.

**Azione D: Supervisione e monitoraggio del progetto.**

Verranno periodicamente effettuate delle riunioni di staff (case manager, tutor, responsabile di progetto) per supervisionare costantemente le attività e contribuire a definire 'una identità di servizio' da portare anche al Tavolo di coordinamento regionale. Uscita di Sicurezza parteciperà, attraverso il responsabile di progetto, a tale Tavolo, finalizzato ad analizzare: le prassi operative e gli strumenti adottati nelle varie Zone, i modelli di integrazione tra servizi pubblici, volontariato e cooperazione sociale; i numeri coperti dal Servizio. L'attività di monitoraggio e valutazione degli esiti del progetto sarà garantita da Esculapio, e potrà avvalersi anche del supporto di un Comitato scientifico composto da Istituto di Biorobotica Scuola S. Anna di Pisa, IRCSS M. Negri di Milano, Fondazione Don Gnocchi, Fondazione Istituto A. Devoto, Gruppo Villa Le Terme, Montedomini Firenze).

### Obiettivi generali:

- 1) Rispondere alle necessità contingenti degli anziani e dei loro familiari, derivanti dall'insorgere di una condizione di fragilità.
- 2) Intercettare bisogni *ulteriori e/o* rispetto alle suddette necessità, ma pur sempre connessi alla condizione di fragilità.
- 3) Promuovere un'informazione capillare sulle opportunità del progetto, facilitare l'accesso all'utenza potenziale e porsi come catalizzatore di opportunità e risorse, per dare risposta anche ad ulteriori bisogni.
- 4) Valutare le performances del progetto regionale secondo linee guida scientificamente validate.

**Costo complessivo del progetto € 88.612,78**

**Contributo richiesto alla Regione Toscana € 68.785,00**

[www.uscitadisicurezza.grosseto.it](http://www.uscitadisicurezza.grosseto.it)

Sede Legale Amministrativa : 58100 GROSSETO • Via Giordania n° 181/183 – tel. 0564/458899, fax 0564 /462081

Sede Amministrativa : 58015 ORBETELLO (GR) • Piazza Beccaria n° 3 – tel. 0564/867129 , fax 0564/860444

n° iscrizione albo cooperative: A130119, sezione cooperative a mutualità prevalente, categoria cooperative sociali  
P. I./C.F./R.I. di Grosseto 00309470532

**Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana  
approvato con DGR 1071/2016**

**Scheda sintesi progetto**

**Soggetto Terzo Settore NUOVO FUTURO SOCIETA' COOPERATIVA**

**Nome progetto PRONTO BADANTE 2017 BASSA VAL DI CECINA**

**Area territoriale/Zona-distretto BASSA VAL DI CECINA**

**Azione**

**“ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO”**

**Soggetti partner:**

- ASSOCIAZIONE ESCULAPIO ONLUS
- ANPAS COMITATO REGIONALE TOSCANO
- FEDERAZIONE REGIONALE DELLE MISERICORDIE DELLA TOSCANA
- AIMA FIRENZE
- AUSER VOLONTARIATO TOSCANA
- A.V.O. REGIONALE TOSCANA ONLUS
- PATRONATO ACLI
- PATRONATO S.I.A.S
- CONSORZIO PEGASO NETWORK DELLA COOPERAZIONE SOCIALE TOSCANA ONLUS

**Eventuali soggetti sostenitori:**

- UP-UMANA PERSONE

**Sintesi delle attività del progetto:**

Il progetto nasce per fornire una risposta - efficace e tempestiva - al disagio e all'emergenza di anziani e famiglie che, per la prima volta, sperimentano condizioni di fragilità. In generale, l'insorgere di una condizione di non piena autosufficienza è un evento fortemente destabilizzante per gli equilibri personali e relazionali della famiglia, a cui è difficile essere "preparati" e che spesso viene gestito in solitudine, senza il supporto dei servizi e delle reti territoriali, di cui - fino all'evento "critico" - non si è mai avuto bisogno e di cui spesso si ignorano canali di accesso ed ambiti di competenza. A tale proposito confermiamo la validità della scelta che, dal marzo 2016 ha strutturato la nostra progettazione ed operatività nella zona.....; una scelta che individua come fulcro di tale risposta una équipe multi professionale, costituita da Case Manager (molti dei quali con qualifica di Assistente Sociale) e Tutor (con qualifica di OSA/OSS) formati, e che pensiamo per la futura gestione di integrare anche con altre professionalità. La necessità più grande palpabile nelle case delle famiglie che abbiamo incontrato è, infatti, non solo legata alla gestione assistenziale delle complicanze/ problematicità poste dalla mutata situazione di salute dell'anziano, ma anche al disorientamento che attraversa questa fase di ri-assessment, caratterizzato - peraltro - da condizioni di urgenza. Nella nostra esperienza, inoltre, abbiamo potuto toccare con mano quanto l'approccio pro-attivo del Pronto Badante - un servizio che in 24/48 ore dalla richiesta, raggiunge il domicilio dell'utente -abbia costituito per le famiglie, un importante ed apprezzato sostegno che coniuga risorse pubbliche e del terzo settore in una azione di vicinanza e prossimità che si configura come scelta virtuosa da parte di Regione Toscana, a cui possono collegarsi tutta una serie di funzioni in risposta ai bisogni plurali dell'anziano e della sua famiglia. L'esperienza concreta maturata dalla rete di progetto ci spinge dunque oggi, rispetto agli obiettivi generali e specifici che abbiamo individuato e che esplicitiamo di seguito, a confermare alcune azioni progettuali già validate dalla pregressa gestione del progetto nelle Zone Bassa Val di Cecina e ad introdurne di nuove.

## Obiettivi generali:

**OBIETTIVO GENERALE:** Rispondere alle necessità contingenti, in cui *per la prima volta* può trovarsi l'anziano e il suo nucleo familiare. Offrire un sostegno immediato e qualificato alla famiglia, che la aiuti rispetto alla riorganizzazione della gestione familiare. promuovere l'informazione, la conoscenza e l'orientamento verso i servizi offerti dai presidi socio-sanitari territoriali e dal presente progetto sperimentale. Trasformare l'emergenza su cui si è intervenuti in una situazione "stabilizzata" dal punto di vista della **gestione del bisogno**. il ricorso ad Assistenti Familiari Qualificati e promuovere la regolarizzazione del rapporto di lavoro , scoraggiando il ricorso al lavoro sommerso.

**OBIETTIVO GENERALE:** intercettare bisogni *ulteriori e/o altri* rispetto a dette necessità, ma pur sempre connessi a una condizione di fragilità

Riuscire ad operare una lettura attenta del bisogno espresso. Allocare in maniera efficiente le risorse messe a disposizione da Regione Toscana. Dare risposte efficaci alla famiglia, in grado di rispondere ai reali bisogni. Non sovrapporsi, ma *fare rete* con i Servizi Territoriali e con la rete di supporto offerta dal Volontariato territoriale offrire un supporto generale nella comprensione e fruizione del sistema integrato pubblico-privato di servizi

**OBIETTIVO GENERALE:** Promuovere un'informazione capillare sulle opportunità del progetto, facilitare l'accesso all'utenza potenziale e porsi come catalizzatore di opportunità e risorse, per dare risposta anche a ulteriori bisogni

Creare dei Punti di Riferimento sul territorio in grado di orientare attivamente i Cittadini rispetto ai Servizi per la Terza età e di facilitare l'accesso al pronto badant iOffrire ulteriori opportunità ai fruitori del Progetto 2017 Pronto Badante Bassa Val di Cecina, grazie alla rete di Partner e Sostenitori che si è creata e che si intende ampliare individuare ulteriori canali di disseminazione del progetto Assicurare la necessaria integrazione alla pluralità degli specifici apporti dei partner Aggregare ulteriori soggetti

**OBIETTIVO GENERALE:** Valutare le performances del progetto regionale secondo linee guida scientificamente validate

Comparare le metodologie con gli altri gestori zonali; valorizzare e uniformare le best-practice; Definire modelli di analisi su tematiche di rilievo (valutazione di esito, modelli innovativi di supporto al caregiving, valutazione delle performances del sistema di offerta) Offrire a Regione Toscana un feed-back generale e complessivo dei risultati quali-quantitativi raggiunti contribuendo ad indirizzare l'orientamento del modello regionale di servizio Promuovere la validazione e la divulgazione dei risultati.

Costo complessivo del progetto € € **85.560,00**

Contributo richiesto alla Regione Toscana € € **68.955,00**

**Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana  
 approvato con DGR 1071/2016  
 Scheda sintesi progetto**

Soggetto Terzo Settore IL PRATO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE – ONLUS  
 VIA CASE NUOVE, 7 – 53023 ABBADIA SAN SALVATORE (SI)  
 P.IVA 00308300524

Nome progetto 2017 PRONTO BADANTE  
 Area territoriale/Zona-distretto VAL DI CHIANA SENESE – AMIATA SENESE – VAL  
 D'ORCIA

Azione  
 ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO

Soggetti partner:  
 ATHENA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE – CORTONA (AR)  
 ZELIG SOCIALE – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS – SIENA  
 ASSOCIAZIONE ESCLULAPIO – FIRENZE  
 ANPAS COMITATO REGIONALE TOSCANO  
 FEDERAZIONE REGIONALE DELLE MISERICORDIE DELLA TOSCANA  
 CONSORZIO PEGASO – NETWORK DELLA REGIONE TOSCANA – ONLUS  
 AIMA FIRENZE  
 PATRONATO ACLI  
 AVO REGIONALE TOSCANA ONLUS  
 PATRONATO S.I.A.S.  
 UP UMANA PERSONE  
 AUSER VOLONTARIATO TOSCANA

Eventuali soggetti sostenitori:

Sintesi delle attività del progetto:

✓ Costituzione ed integrazione dell'equipe multiprofessionale. In continuità con la sperimentazione in corso, all'inizio delle attività il Responsabile di progetto convocherà l'equipe composta da figure professionali in forza al capofila e agli Enti partner. L'incontro avrà lo scopo di condividere con l'equipe alcune importanti indicazioni relative al servizio e, nel dettaglio, gli obiettivi generali e specifici dello stesso e le innovazioni in termini di operatività e di integrazione delle nuove figure professionali coinvolte (psicologo, fisioterapista e infermiere). Questa la composizione della equipe e la suddivisione territoriale degli interventi tra le Cooperative

2 case manager	1 case manager impegnato in azione A e azione C1- punti informativi integrati( comuni delle zone Amiata Senese e Val d'Orcia )	Il Prato Soc. Coop. Sociale
	1 case manager impegnati in azione A e C1 - punti informativi integrati( comuni della zona Val di Chiana Senese)	Athena Cooperativa Sociale
4 Tutor	2 tutor impegnati nei comuni delle zone Amiata Senese e Val	Il Prato

	d'Orcia	Soc. Coop. Sociale
	2 tutor impegnati nei comuni della zona Val di Chiana Senese	Athena Cooperativa Sociale
2 psicologi	1 psicologo impegnato nei comuni delle zone Amiata Senese e Val d'Orcia	Zelig Sociale Coop. Soc.
	1 psicologo impegnato nei comuni della zona Val di Chiana Senese	Athena Cooperativa Sociale
2 infermieri	1 infermiere impegnato nei comuni delle zone Amiata Senese e Val d'Orcia	Zelig Sociale Coop. Soc.
	1 psicologo impegnato nei comuni della zona Val di Chiana Senese	Athena Cooperativa Sociale
2 fisioterapisti	1 Fisioterapista impegnato nei comuni delle zone Amiata Senese e Val d'Orcia	Zelig Sociale Coop. Soc.
	1 Fisioterapista impegnato nei comuni della zona Val di Chiana Senese	Zelig Sociale Coop. Soc.

Per gli operatori tutor si garantisce l'impiego di personale con qualifica OSA/OSS ed ADB . I titoli formativi che riteniamo coerenti con la funzione di case manager sono la laurea in Servizio Sociale; il titolo di Educatore professionale od altra Laurea o diploma in materie similari associata ad una esperienza almeno triennale nel coordinamento di servizi alla persona. Si sottolinea come tali figure siano già in organico alle cooperative, operando od avendo operato proprio in servizi assistenziali a persone con limitazioni nelle autonomie, e, soprattutto, nella pregressa conduzione delle attività " Pronto Badante" garantendo, così, un bagaglio esperienziale inerente lo specifico settore di intervento.

✓ Attuazione delle attività formative di base , da concludersi entro tre settimane dall'avvio del progetto, propedeutiche all'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie alla realizzazione del progetto. Tali percorsi si rivolgeranno sia ai operatori professionali, ( Case manager e Tutor), sia ai volontari messi a disposizione dai soggetti del terzo settore Partner. Il dettaglio delle attività formative verrà approfondito all'interno della Sezione 6 del presente formulario.

✓ Predisposizione della documentazione da compilare a cura del personale coinvolto nel progetto. A tale riguardo si precisa che, qualora Esculapio si confermi aggiudicatario dell'Azione 1 "Numero verde e coordinamento regionale", potrà essere utilizzata la

modulistica/reportistica già predisposta e testata in occasione pregressa gestione, interamente compilabile online . Di tale documentazione verrà fornita una trattazione più approfondita all'interno del successivo par. 4.3. In caso contrario, nelle prime settimane di attività, si procederà ad allineare i format con cui dare evidenza alle attività svolte alle indicazioni del nuovo gestore della Azione 1 .

✓ Predisposizione della strumentazione informatica. Si esprime la disponibilità, qualora non sia già approntata dal soggetto gestore del n. verde una piattaforma WEB per la condivisione/trasmisione dei dati con i gestori della azione 2 delle varie Zone distretto, ad elaborare uno strumento informatico che consenta di effettuare, a partire dalla documentazione compilata da case manager e tutor, alcuni riepiloghi statistici, da inviare al gestore, in forza della sua funzione di Coordinamento regionale. Tali dati riguarderanno, in particolare: n. utenti contattati n. visite domiciliari n. voucher attivati n. esito valutazione ADL e IADL in ingresso e in uscita n. ore erogate suddivise per utente e operatore n. data inizio e fine intervento n. esito del percorso (assunzione assistente familiare, orientamento/accompagnamento verso altri presidi/servizi, conclusione del periodo di bisogno ecc.) come da scheda di fine intervento. Qualora l'Associazione Esculapio risulti individuata quale gestore del numero verde, abbiamo segnalato il già completo recepimento del sistema di documentazione/registrazione che proponiamo nel portale web dedicato al Pronto Badante sviluppato nel corso della pregressa gestione. Il sistema di documentazione che proponiamo è quindi interamente compilabile in forma digitale, garantendo quindi la completezza dei flussi informativi da e per il Numero verde, e facilitando l'azione di Coordinamento e di monitoraggio propria del progetto "Numero Verde e Coordinamento regionale".

✓ Definizione delle procedure operative per le azioni integrate relative all'anagrafe badanti . In fase di start up il responsabile del progetto definirà di concerto con il referente del partner Esculapio (qualora risulti aggiudicatario dell'Azione 1), le procedure con cui i Case manager possano contribuire ad alimentare l'anagrafica regionale delle assistenti familiari (precedentemente citata) con nuovi nominativi , nonché le modalità per interagire con il Numero verde al fine di segnalare le specifiche richieste provenienti dalle famiglie. Tale anagrafe è a disposizione esclusiva dei capofila aderenti alla rete Umana Persone, oltre che ovviamente della Regione.

✓ Conduzione degli interventi. Tale attività di gestione si svolgerà on le modalità descritte all'interno della Sezione 3 del presente formulario, paragrafo "Metodologia di intervento (funzione core)"; si prevede, in particolare, il seguente monte orario:

- operatività FRONTALE del case manager per n.6 ore a utente, per un monte ore annuo di ore 180;
- operatività FRONTALE del tutor per n 6 ore a utente, per un monte ore annuo di 180 ore;
- operatività del Responsabile di progetto per n.21 ore annue complessive.
- operatività dello psicologo per 45 ore annue complessive
- operatività dell'infermiere professionale per 45 ore complessive
- operatività del fisioterapista per 45 ore annue complessive.

✓ Creazione/stampa di una guida operativa. Come richiesto nel Bando regionale, sarà realizzata, a cura di Esculapio, una guida ad uso degli operatori ( volontari e non) coinvolti nel

progetto. Tale documento comprenderà i seguenti contenuti: mission del servizio; prestazioni erogate, termini e modalità operative di attuazione; documentazione/reportistica da compilare e relativa tempistica; procedure amministrative da seguire (ad esempio per l'attivazione dei voucher); elenco dei Partner e Sostenitori del progetto, con relativi indirizzi e contatti; mappatura dei servizi territoriali con relativi indirizzi e numeri utili.

✓ Messa a disposizione di videotutorial. Qualora Esculapio risulti aggiudicatario dell'Azione 1, saranno messi a disposizione del progetto una serie di Video Tutorials che illustrano le più comuni manovre assistenziali, fruibili tramite l'accesso dei caregiver ad un portale. Case manager e tutor cureranno l'addestramento dei caregiver circa le modalità di tale accesso.

#### Attività gestionali proprie dell'Azione B1

✓ Azioni propedeutiche alla definizione di un protocollo operativo con la Direzione di Zona dei Servizi Sociali. Proponiamo che tale punto sia discusso, in sede di Tavolo di coordinamento regionale, in fase di start up dei progetti. Riteniamo infatti che un'azione che mira a ricondurre in capo al servizio pubblico andamento ed esiti della "linea" di intervento del "Pronto Badanti"- a cui nel 2017 si affiancherà una ulteriore linea di intervento sulla non autosufficienza, quella del Potenziamento dei servizi di continuità assistenziale – buoni servizio per sostegno alla domiciliarità- debba avere una "regia" ed un governo unitario che orienti le azioni locali di concertazione, materialmente condotte dal Responsabile del progetto.

#### Attività gestionali proprie delle azioni da C1 a C3

Sottolineiamo il ruolo chiave dell'az. C1, che pone le basi per una reale integrazione operativa tra operatori professionali e volontari nella presa in carico della fragilità attraverso la creazione di **presidi territoriali permanenti** connotati da **accessibilità, accoglienza ed ascolto** per tutte le famiglie con problematiche relative all'invecchiamento (anche quelle che hanno già usufruito dell'intervento o che non hanno i requisiti per fruire del contributo oggetto del bando), e che siano inoltre in grado di svolgere **attività di accoglienza e informazione** per le richieste di aiuto "in linea" con detti requisiti che ad essi arriveranno, **in maniera sussidiaria ed integrativa** al Numero verde istituito ed in collegamento con questo. La partnership con l'Associazione Esculapio (soggetto unico operativo per le Associazioni aderenti a ANPAS Comitato regionale Toscana, federazione regionale delle Misericordie della Toscana, AUSER Volontariato Toscana ) consentirà infatti di creare presso le sedi zonali delle suddette associazioni dei Punti Informativi Territoriali, presidiati da volontari, adeguatamente formati, delle diverse associazioni (vedi tabella nel cap. 5) che cureranno **(1)** l'orientamento all'utenza potenziale del progetto, mediante *l'esposizione, distribuzione e illustrazione del materiale promozionale*. **(2)** l'orientamento rispetto a bisogni assistenziali, sociali, sanitari espressi da anziani e famiglie già beneficiari del progetto o privi dei requisiti per accedervi **(3)** la raccolta di disponibilità di assistenti familiari. Svolgeranno quindi una importante azione di supporto alla operatività della équipe professionale.

In 3 di questi punti informativi territoriali l'operatività dei volontari sarà integrata dalla presenza programmata e strutturata ( 3 ore settimanali per ciascuno dei 3 punti) dei case manager, in modo da *portare sul territorio* tali competenze professionali ed estenderne l'accessibilità, e da "abilitare" i volontari ad una *attivazione diretta delle azioni previste dal Progetto*, mediante un contatto telefonico con il Case Manager per la prenotazione immediata della visita domiciliare.

Ci piace sottolineare anche come la proposta di tale azione sia correlata ad una strategia che – anche oltre l'ambito temporale di operatività del presente progetto – vuole promuovere lo sviluppo di una cultura operativa innovativa, basata sul raccordo tra i soggetti – pubblici e del terzo settore – che a vario titolo sostanziano la trama dei servizi a supporto della fragilità/ non autosufficienza. - Rispetto a tale azione sono previste le seguenti **attività di gestione**:

- ✓ Identificazione, di concerto con l'Associazione Esculapio, dei punti informativi territoriali su cui garantire la presenza integrativa e strutturata dell'operatore professionale
- ✓ Un incontro in fase di start up del servizio tra il Responsabile di progetto ed i referenti degli delle associazioni coinvolte, finalizzato alla messa a punto ed alla condivisione delle modalità di attivazione dei punti informativi, nonché alla distribuzione del materiale informativo/promozionale e della guida operativa.
- ✓ Formazione iniziale sia per i volontari (almeno 200) dei punti informativi (2 ore procapite), che per i volontari (ca. 36) dei punti formativi integrati, che seguiranno un programma formativo più ampio, articolato in 12 ore procapite).
- ✓ Pubblicizzazione delle fasce orarie/ giorni in cui "funzioneranno" entrambe le tipologie di sportello (sia quello gestito dai soli volontari che quello "integrato"), attraverso la home page dei siti web delle Cooperative che garantiscono l'azione "core" e delle associazioni partner in questa azione.
- ✓ Avvio delle attività vere e proprie

Come già accennato nel cap 3, l'az. C2 prevede l'individuazione di ulteriori canali di diffusione circa le opportunità del progetto, che utilizzano la partnership con l'articolazione territoriale di AVO, AIMA, patronato ACLI. Questi, pertanto, gli step operativi:

- ✓ Un incontro in fase di start up del servizio tra il Responsabile del Progetto ed i Referenti dei Partner di 2° livello finalizzato alla messa a punto ed alla condivisione delle modalità di avvio del progetto stesso nonché alla distribuzione del materiale informativo di cui ogni Partner curerà la divulgazione attraverso le proprie sedi messe a disposizione.
  - ✓ Attività di formazione per i volontari coinvolti nel progetto. Tali percorsi formativi, descritti nel cap. 6, vedranno il coinvolgimento dei volontari per un totale di 2 ore procapite.
  - ✓ Ulteriori incontri a cadenza trimestrale che vedranno coinvolti i medesimi soggetti
- Per l'azione C3 (consolidamento ed ampliamento della rete di progetto) abbiamo pensato le seguenti attività gestionali:

- ✓ almeno 2 incontri in fase di start up del servizio tra il responsabile di progetto e i referenti dei Partner della rete
- ✓ ulteriori incontri trimestrali tra gli stessi soggetti
- ✓ una costante attività di Networking, a cura del responsabile di Progetto, per far conoscere il progetto 2017 Pronto Badante Zona Val di Chiana Senese Amiata Senese Val d'Orcia e promuovere l'adesione di nuovi Partner che, in itinere, si rendano disponibili.

**Attività gestionali proprie dell'Azione da D1 a D3**

- ✓ Riunioni di Supervisione, sviluppate ad un duplice livello:
  - (*livello territoriale-operativo*) attraverso una riunione di supervisione al mese (1,5 ore ciascuna) tra Case manager e tutor; a cadenza bimestrale vi partecieranno anche le professionalità impegnate nel tutoraggio specialistico;
  - (*livello di governance di progetto*) per il primo bimestre (start up) attraverso due riunioni di identica durata tra case manager, responsabile del progetto e direttori/ responsabili di

area delle cooperative impegnate nell'azione A, che si riducono ad una al mese in ciascuno dei dieci mesi successivi, per un totale di 14 riunioni /anno.

✓ Partecipazione al Tavolo di coordinamento regionale Si conferma, quale attività gestionale, la partecipazione del responsabile del progetto al Tavolo di coordinamento regionale, esprimendo piena disponibilità a corrispondere alle tempistiche di convocazione definite dal soggetto gestore della Azione Numero verde. Prevediamo comunque un incontro in fase di start up del servizio, ed ulteriori incontri ogni 45 gg. (circa 8 incontri/anno).

✓ Attività di monitoraggio/valutazione. Tale attività sarà garantita dal partner Esculapio con risorse proprie, attraverso l'elaborazione dei dati emergenti dalle registrazioni documentali effettuate dalla equipe professionale rispetto al set di indicatori descritti nel Cap. 3. Data l'essenzialità con cui abbiamo trattato questo ambito di operatività in tale capitolo per corrispondere alla sintesi richiesta, ci sentiamo di precisare che il monitoraggio rispetto alla azione A sarà organizzato sulle seguenti aree: PRESA IN CARICO/ORIENTAMENTO: ✓ tempestività dell'intervento; ✓ chiarezza dei contenuti comunicati; ✓ utilizzo di linguaggio comprensibile anche da persone con basso livello di istruzione; ✓ atteggiamento empatico ed incoraggiante, dato lo stato di disagio nel quale si trovano gli utenti; ✓ completezza delle informazioni trasmesse; ✓ accoglienza anche in ottica multiculturale; ✓ semplificazione e gestione trasparente delle procedure burocratiche. VALUTAZIONE DEL BISOGNO, che deve essere: ✓ realizzata in tempi certi e coerenti con gli impegni progettualmente dichiarati; ✓ condivisa dall'utente e dai familiari tenendo presenti le esigenze e il contesto in cui vive l'utente stesso; ✓ obiettiva, cioè basata su standard e procedure valutative che utilizzano scale validate. INTERVENTO EROGATO, verificandone ✓ la personalizzazione, ovvero basata sulle esigenze dell'utente; ✓ il grado di condivisione/ partecipazione sia con l'utente, sia con i familiari. ✓ la flessibilità e la duttilità rispetto all'evolvere del quadro dei bisogni rilevati. In tale attività l'Ass.ne Esculapio potrà far riferimento al Comitato scientifico di progetto, la cui composizione è descritta nel cap. 3: tale sarà convocato almeno tre volte nel corso della annualità progettuale, e potrà contribuire sia ex ante, ai fini della messa a punto del set di indicatori per la misurazione delle performance progettuali, sia ex post per la valutazione dell'impatto generato sui beneficiari e gli altri stakeholders.

**Obiettivi generali:** Il progetto nasce per fornire una risposta - efficace e tempestiva - al disagio e all'emergenza di anziani e famiglie che, per la prima volta, sperimentano condizioni di fragilità. In generale, l'insorgere di una condizione di non piena autosufficienza è un evento fortemente destabilizzante per gli equilibri personali e relazionali della famiglia, a cui è difficile essere "preparati" e che spesso viene gestito in solitudine, senza il supporto dei servizi e delle reti territoriali, di cui - fino all'evento "critico" - non si è mai avuto bisogno e di cui spesso si ignorano canali di accesso ed ambiti di competenza. A tale proposito confermiamo la validità della scelta che, dal marzo 2016, ha strutturato la nostra progettazione ed operatività nella zona Val di Chiana Senese, Amiata Senese e Val d'Orcia; una scelta che individua come fulcro di tale risposta una equipe multiprofessionale, costituita da Case Manager (con specifica formazione e qualificati) e Tutor (con qualifica di ADB e OSS) formati, e che pensiamo per la futura gestione di integrare anche con altre professionalità. La necessità più grande palpabile nelle case delle famiglie che abbiamo incontrato è, infatti, *non solo* legata alla gestione

assistenziale delle complicità/ problematicità poste dalla mutata situazione di salute dell'anziano, *ma anche* al **disorientamento** che attraversa questa fase di ri-assessment, caratterizzato - peraltro - da condizioni di urgenza. Nella nostra esperienza, inoltre, abbiamo potuto toccare con mano quanto l'approccio pro-attivo del Pronto Badanti - un servizio che in 24/48 ore dalla richiesta, raggiunge il domicilio dell'utente - abbia costituito, per le famiglie, un importante ed apprezzato sostegno che coniuga risorse pubbliche e del terzo settore in un'azione di vicinanza e prossimità che si configura come scelta virtuosa da parte di Regione Toscana, alla quale possono collegarsi tutta una serie di funzioni in risposta ai bisogni *plurali* dell'anziano e della sua famiglia. L'esperienza concreta maturata dalla rete di progetto ci spinge dunque oggi, rispetto agli obiettivi generali e specifici che abbiamo individuato e che esplicitiamo di seguito, a confermare alcune azioni progettuali già validate dalla pregressa gestione del progetto nelle Zone zona Val di Chiana Senese, Amiata Senese e Val d'Orcia e ad introdurne di nuove

**Costo complessivo del progetto € 86.250,00**

**Contributo richiesto alla Regione Toscana € 69.000,00**

Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana  
approvato con DGR 1071/2016

Scheda sintesi progetto

Soggetto Terzo Settore: Arcobaleno cooperativa sociale

Nome progetto: 2017 Pronto Badante Colline Metallifere

Area territoriale/Zona-distretto: Colline Metallifere

Azione: "ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO"

Soggetti partner:

Associazione ESCULAPIO

ANPAS COMITATO REGIONALE TOSCANO

FEDERAZIONE REGIONALE DELLE MISERICORDIE DELLA TOSCANA

A.V.O. Regionale Toscana ONLUS

Auser volontariato Toscana

Natura giuridica: No Profit (privato). Estremi iscrizione come previsto dall'Art. 4 del bando

Auser Volontariato di Monterotondo Marittimo

monterotondo@comune.monterotondo.it

Avis Comunale Follonica Onlus "Luigi Bertocci" Associazione Volontari Italiani Sangue

Croce Rossa Italiana

Cuore Liburnia Società Cooperativa Onlus

Consorzio Pegaso Network della Cooperazione Sociale Toscana Onlus

Coordinamento Interparrocchiale Opere Caritative Natura giuridica: associazione non riconosciuta. Estremi iscrizioni così come

Patronato INCA CGIL (sede provinciale Grosseto)

Natura giuridica: ente di Patronato. Estremi iscrizioni così come

**Eventuali soggetti sostenitori:**

Rete di imprese UP Umana Persone. Natura giuridica: contratto di rete. D.U.C. n. 01/2014

### Sintesi delle attività del progetto:

Il progetto nasce per fornire una risposta - efficace e tempestiva - al disagio e all'emergenza di anziani e famiglie che, per la prima volta, sperimentano condizioni di fragilità. In generale, l'insorgere di una condizione di non piena autosufficienza è un evento fortemente destabilizzante per gli equilibri personali e relazionali della famiglia, a cui è difficile essere "preparati" e che spesso viene gestito in solitudine, senza il supporto dei servizi e delle reti territoriali. A tale proposito la nostra cooperativa ha strutturato la propria operatività in questo progetto individuando come fulcro di tale risposta una équipe multiprofessionale, costituita da Case Manager (molti dei quali con qualifica di Assistente Sociale) e Tutor (con qualifica di OSS) e integrata anche con altre professionalità. La necessità che incontriamo nelle case delle famiglie dove forniamo il servizio di assistenza domiciliare, è infatti, *non solo* legata alla gestione assistenziale delle complicità/problematività poste dalla mutata situazione di salute dell'anziano, *ma anche* al disorientamento che attraversa questa fase di ri-assessment, caratterizzato - peraltro - da condizioni di urgenza. Nella nostra esperienza sulla zona Grossetana, inoltre, abbiamo potuto toccare con mano quanto l'approccio pro-attivo del Pronto Badanti - un servizio che in 24/48 ore dalla richiesta, raggiunge il domicilio dell'utente - abbia costituito per le famiglie, un importante sostegno che coniuga risorse pubbliche e del terzo settore in un'azione di vicinanza che si configura come scelta virtuosa da parte di Regione Toscana, a cui possono collegarsi tutta una serie di funzioni in risposta ai bisogni *plurali* dell'anziano e della sua famiglia. Il soggetto proponente ha avuto la possibilità di sviluppare con Esculapio, nel corso della sperimentazione in atto sulla zona Grossetana, un portale dedicato e condiviso, che consente di gestire il flusso dei dati *da e per* il Numero Verde con le diverse Equipe Territoriali. Qualora venga confermato lo stesso Ente gestore per gli interventi, potrà agevolmente perpetuarsi il collegamento a mezzo piattaforma condivisa, con le stesse modalità già sperimentate.

### Obiettivi generali e azioni:

**1 OBIETTIVO GENERALE:** Rispondere alle necessità contingenti, in cui per la prima volta può trovarsi l'anziano e il suo nucleo familiare

A1-Presa in carico dell'anziano/famiglia da parte dell'équipe professionale a seguito della richiesta del Numero Verde A2 - Tutoraggio qualificato (infermieristico, psicologico, fisioterapico) ai Care Giver Familiari A3 - Strutturazione di una serie di azioni integrate con il Partner Esculapio (qualora si confermi gestore del Numero Verde) per un tempestivo reperimento delle assistenti familiari. A4 -Predisposizione materiale informativo per operatori. A5 -informazione circa la fruizione di un portale - messo a disposizione dal partner Esculapio -per accedere a VideoTutorial sulle più comuni manovre assistenziali (igiene, aiuto alla deambulazione, ecc.)

**2 OBIETTIVO GENERALE:** Intercettare bisogni *ulteriori e/o altri* rispetto a dette necessità, ma pur sempre connessi a una condizione di fragilità

B1 -Definizione di un protocollo operativo con la Direzione Servizi Sociali della Zona che stabilisca: 1) criteri e strumenti valutativi condivisi per stabilire le condizioni (sociali, economiche, assistenziali) per le quali sia più opportuna la presa in carico da parte del Servizio Pubblico Territoriale; 2) le procedure e gli strumenti con cui il case manager potrà segnalare al Servizio Pubblico Territoriale gli anziani che presentano tali condizioni \*

**3 OBIETTIVO GENERALE:** Promuovere un'informazione capillare sulle opportunità del progetto, facilitare l'accesso all'utenza potenziale e porsi come catalizzatore di opportunità e risorse, per dare risposta anche a ulteriori bisogni

C1 - Creazione di punti informativi territoriali presso le sedi zonali dei partner presidiati da personale volontario adeguatamente formato - in grado di offrire informazioni sul progetto e sui servizi agli Anziani e di orientare anche direttamente la potenziale utenza al case manager. In tali presidi, sarà presente in modo programmato il Case Manager, così da portare sul territorio tali competenze professionali ed estenderne l'accessibilità. C2 - formalizzazione /coordinamento/ampliamento costante della Rete di Progetto e di tutti i servizi che questa è/sarà in grado di offrire.

SP

4 OBIETTIVO GENERALE: Valutare le performances del progetto regionale secondo linee guida scientificamente validate  
D1- Supervisione D2- Partecipazione agli incontri del Coordinamento Regionale D3 – Monitoraggio supportato dall'apporto di un comitato scientifico

Costo complessivo del progetto € 48.750

Contributo richiesto alla Regione Toscana € 39.000

Firma legale rappresentante

Sara Falgouti

ARCOBALENO  
Cooperativa Sociale  
Via Lombardia, 15  
Tel. 0566-56492 - Fax 0566-50298  
58022 FOLLONICA (GR)  
P. IVA e C.F. 0088848 05110  
Iscr. ALBO Coop. Soc. n. A10751

**Progetto regionale sperimentale Pronto Badante  
Toscana approvato con DGR 1071/2016**

**Scheda sintesi progetto**

Soggetto Terzo Settore .....Co.M.P.A.S.S Società Cooperativa Sociale.....

Nome progetto .....2017\_2018 Pronto Badante.....

Area territoriale/Zona-distretto .... zona Lunigiana 1011.....

Azione

**“ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO”**

**Soggetti partner:**

Cooperativa Sociale DI Vittorio - Di Vittorio - Esculapio – Consorzio Pegaso – ANPAS –  
Federazione Regionale delle Misericordie - AVO – AUSER – ACLI – AIMA - SIAS

**Eventuali soggetti sostenitori:**

CEPISS

**Sintesi delle attività del progetto:**

Il progetto nasce per fornire una risposta - efficace e tempestiva - al disagio e all'emergenza di anziani e famiglie che, per la prima volta, sperimentano condizioni di fragilità. In generale, l'insorgere di una condizione di non piena autosufficienza è un evento fortemente destabilizzante per gli equilibri personali e relazionali della famiglia, a cui è difficile essere "preparati" e che spesso viene gestito in solitudine, senza il supporto dei servizi e delle reti territoriali, di cui - fino all'evento "critico" - non si è mai avuto bisogno e di cui spesso si ignorano canali di accesso ed ambiti di competenza

**Obiettivi generali:**

© rispondere alle necessità contingenti, in cui per la prima volta può trovarsi l'anziano e il suo nucleo familiare;

© intercettare bisogni ulteriori e/o altri rispetto a dette necessità, ma pur sempre connessi a una condizione di fragilità

© Promuovere un'informazione capillare sulle opportunità del progetto, facilitare l'accesso all'utenza potenziale e porsi come catalizzatore di opportunità e risorse, per dare risposta anche a ulteriori bisogni (C - funzione-volano)

©Valutare le performances del progetto regionale secondo linee guida scientificamente validate (D-Funzione Analitica).

**Costo complessivo del progetto € ....€ 55.090,00.....**

**Contributo richiesto alla Regione Toscana € .....43998,74.....**

**Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana approvato con DGR 1071/2016**  
**Scheda sintesi progetto**

**Soggetto Terzo Settore** : Associazione Esculapio- Associazione di Associazioni

**Nome progetto** : 2017\_2018 Azione Numero Verde e Coordinamento Regionale.

**Area territoriale:** Regione Toscana

**Azione:** Azione "Numero Verde e Coordinamento Regionale" di cui al progetto regionale sperimentale "Pronto Badante in Toscana" Toscana approvato con DGR 1071/2016

**Soggetti partner:**

- A.N.P.AS. Comitato Regionale Toscano
- Federazione Regionale delle Misericordia della Toscana
- Patronato A.C.L.I.
- A.I.M.A. Firenze
- ANMIC Associazione Nazionale Mutilati Invalidi Civili
- ARCA Cooperativa Sociale a r.l.
- Arcobaleno Cooperativa Sociale
- A.U.S.E.R. Toscana
- A.V.O. Regionale Toscana ONLUS
- CALCIT Chianti fiorentino ONLUS
- CAT Cooperativa Sociale ONLUS
- CEPISS Società Cooperativa Sociale ONLUS
- Co. & So. Firenze Consorzio di cooperative sociali
- COMPASS Società Cooperativa Sociale ONLUS
- CREA Società Cooperativa Sociale
- Cuore Liburnia Sociale Società Cooperativa ONLUS
- Fondazione Istituto Andrea De Voto ONLUS
- Cooperativa di Vittorio Società Cooperativa Sociale ONLUS
- Donne & Lavoro Cooperativa Sociale ONLUS
- Consiglio Regionale ENS Toscana ONLUS
- Giocolare Società Cooperativa Sociale ONLUS
- Società Cooperativa Sociale Giovani Valdarno
- IdealCoop Cooperativa Sociale ONLUS
- Il Girasole Società Cooperativa Sociale ONLUS
- ó Cooperativa sociale " Il Girasole"
- ó Il Prato Società Cooperativa Sociale ONLUS
- ó Il Quadrifoglio Società Cooperativa Sociale a r.l.
- ó La Fenice Società Cooperativa Sociale ONLUS
- ó Cooperativa sociale "La pietra d'angolo" ONLUS
- ó M.C.L. Movimento Cristiano Lavoratori
- ó Mi.Se. Mille Servizi Cooperativa Sociale
- ó Minerva Società Cooperativa Sociale ONLUS
- ó NOMOS Società Cooperativa Sociale ONLUS

- ó Nuovo Futuro Cooperativa Sociale
- ó Cooperativa Sociale Pane & Rose ONLUS
- ó PEGASO Network della cooperazione sociale Toscana ONLUS
- ó Progetto 5 Società Cooperativa Sociale ONLUS
- ó Istituto S. Maria in Gradi
- ó Solidalia Cooperativa Sociale
- ó Patronato S.I.A.S. Servizio Italiano Assistenza Sociale per i Servizi Sociali dei Lavoratori
- ó So. & Co. Solidarietà & Cooperazione consorzio cooperative sociali
- ó Uscita di Sicurezza Società Cooperativa Sociale ONLUS
- ó Uzzano Servizi
- ó Zelig Sociale Società Cooperativa Sociale ONLUS

**Eventuali Soggetti Sostenitori:**

- IRCCS Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri
- UP Umana Persone
- KORIAN Villa delle Terme
- ASP Firenze Montedomini
- Istituto di biorobotica della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa

**Sintesi delle attività del progetto:**

Il progetto si propone di attivare una centrale operativa dedicata alla ricezione e smistamento delle chiamate in provenienza al numero verde regionale 800 593 388 attraverso l'impiego di operatori tecnici allo scopo formati sia sulla parte tecnica che informativa. Sarà per questo sviluppato un software di gestione apposito per la fase *dispatch* di ricezione per la valutazione ed il monitoraggio dell'attività dell'utenza. Sarà realizzato un applicativo web a disposizione dei capofila gestori delle zone socio – sanitarie regionali singole / aggregate. Sarà condotta attività di direzione e coordinamento in sinergia con il competente settore di riferimento RT, di tutte le attività svolte e/o proponibili dai medesimi capofila, dagli enti, dalla rete territoriale dell'associazionismo. Inoltre il progetto si propone come obiettivo la creazione di una anagrafe diffusa a livello regionale relativa alla gestione degli assistenti familiari, tramite la quale si possa giungere ad un migliore supporto alla famiglia richiedente attraverso l'analisi del caso da parte del *case manager* di riferimento e l'indicazione puntuale del medesimo relativamente all'assistente familiare.

**Obiettivi generali:**

- ✓ Attivazione Centrale Operativa
- ✓ Creazione sistemi di valutazione e monitoraggio
- ✓ Sintesi e restituzione risultati di cui al punto precedente
- ✓ Reclutamento, formazione ed inserimento degli operatori tecnici
- ✓ Coordinamento regionale dei capofila
- ✓ Cura dei rapporti con Regione Toscana, Enti, Istituzioni, Cooperazione, Volontariato

**Costo complessivo del Progetto** € 474.950,00

**Contributo richiesto alla Regione Toscana** € 379.960,00

**MINERVA**



AIMA



**Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana  
approvato con DGR 1071/2016**

Allegato E

**Scheda sintesi progetto**

Soggetto Terzo Settore MINERVA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Nome progetto ...PRONTO BADANTE 2017\_ ZONA EMPOLESE.....

Arca territoriale/Zona-distretto ....EMPOLESE.....

Azione ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO

Soggetti partner:

- Associazione Esculapio
- AIMA Empolese Valdelsa Valdarno
- MCL/SIAS
- Consorzio CO&SO Empoli

Eventuali soggetti sostenitori: UP rete umana persone

Sintesi delle attività del progetto:

Obiettivi generali:

- Rispondere alle necessità contingenti, in cui per la prima volta può trovarsi l'anziano e il suo nucleo familiare (A - funzione-core)
- intercettare bisogni ulteriori e/o altri rispetto a dette necessità, ma pur sempre connessi a una condizione di fragilità (B - funzione-filtro)
- Promuovere un'informazione capillare sulle opportunità del progetto, facilitare l'accesso all'utenza potenziale e porsi come catalizzatore di opportunità e risorse, per dare risposta anche a ulteriori bisogni (C - funzione-volano)
- Valutare le performances del progetto regionale secondo linee guida scientificamente validate (D-Funzione Analitica).

**Costo complessivo del progetto € 113.364,00**

**Contributo richiesto alla Regione Toscana € 94.000,00**

**Progetto regionale sperimentale Pronto Badante Toscana approvato con DGR  
1071/2016**

**Scheda sintesi progetto**

**Soggetto** Terzo Settore Società volontaria di Soccorso

**Nome progetto** "P.A.N. 2.0-Pronto Aiuto aNziani: servizio di assistenza, informazione e tutoraggio per l'attivazione di assistenti domiciliari".

**Area territoriale/Zona-distretto** LIVORNESE

**Azione** "ATTIVITA' DI ASSISTENZA, INFORMAZIONE E TUTORAGGIO"

**Soggetti partner:**

1. AUSER Filo d'Argento Livorno
2. ASSOCIAZIONE LA SOLIDARIETÀ
3. Associazione Nazionale mutilati e invalidi civili
4. PATRONATO SIAS / Movimento cristiano lavoratori
5. ASSOCIAZIONE MORPHÈ
6. CGIL PROVINCIA DI LIVORNO

**Eventuali soggetti sostenitori:**

Comune di Livorno, Comune di Capraia, Comune di Collesalveti

**Sintesi delle attività del progetto:** Il progetto promuove la realizzazione di azioni sperimentali di sostegno temporaneo alla famiglia con anziano convivente o all'anziano che vive da solo, in un'ottica di risposta immediata ai bisogni emergenti, al fine di supportare la famiglia nella gestione improvvisa dell'anziano che si trova per la prima volta in una situazione di disagio e difficoltà.

**Obiettivi generali:**

Realizzare un'azione sperimentale di sostegno temporaneo alla famiglia e all'anziano che si trova, per la prima volta in situazione di difficoltà, fragilità e disagio, in un'ottica di risposta immediata ai bisogni emergenti dovuti alla gestione improvvisa dell'anziano fragile nei territori della zona distretto Livornese.

**Costo complessivo del progetto** € 113.500,00

**Contributo richiesto alla Regione Toscana** € 92.000,00