



L'anno 2024 il giorno ventisette del mese di Agosto si è riunito il Consiglio Direttivo della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV, sotto la presidenza del Presidente Santina Sonia Bognanni, con l'intervento dei seguenti consiglieri:

Cognome e Nome		Cognome e Nome	
Santina Sonia Bognanni	P	Lacagnina Marco	P
Genduso Sylvia	A	Mirto Vincenzo	P
Cumia Giuseppe	P		

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

VISTO il Decreto Legislativo 28 settembre 2012, n. 178 Riorganizzazione dell'Associazione italiana della Croce Rossa (C.R.I.), a norma dell'articolo 2 della legge 4 novembre 2010, n. 183, convertito in legge 125/2013;

VISTO lo Statuto del Comitato di Caltanissetta ODV sottoscritto ai sensi del Decreto Legislativo 178/2012 e Decreto Legislativo 117/2017 in data 07 Settembre 2019 in Palermo;

VISTO il provvedimento dell'Ufficio Elettorale Regionale del 23 Maggio 2024 con il quale è stato costituito il Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta;

VISTI gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana, approvati con la delibera dell'Assemblea Nazionale del 01 Dicembre 2018;

PREMESSO che la Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta ODV, in forza del Decreto Legislativo 178/2012, si ispira ai principi fondamentali dell'umanità, imparzialità, neutralità, indipendenza, volontarietà, unità ed universalità;

VISTA la legge 8 Novembre 2000, n. 328 recante “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*”;

TENUTO CONTO CHE *La CRI ricopre un ruolo unico in Italia quale ausiliaria dei pubblici poteri nel campo umanitario, della protezione della salute e della prevenzione delle malattie, in ambito di risposta alle emergenze e riduzione dei rischi legati alle catastrofi e nella diffusione di una cultura di non-violenza e pace attraverso la promozione dei Principi e Valori Umanitari e del Diritto Internazionale Umanitario. Lo scopo è quello di alleviare le sofferenze umane di chiunque si trovi in situazione di vulnerabilità. Questo speciale ruolo istituzionale, che deriva dalle Convenzioni di Ginevra, ci impone di rafforzare la trasparenza, la credibilità e l'affidabilità della nostra azione sociale ed umanitaria, nonché di consolidare un'immagine positiva dell'Associazione sul territorio, che risulta particolarmente forte e consolidata, valorizzando il suo impegno a stimolare il cambiamento sociale;*



RITENUTO INDISPENSABILE

- ⇒ Intensificare la capacità di analisi delle vulnerabilità e definire dei criteri minimi di inclusione, migliorare lo sviluppo dei programmi, individuare e consolidare standard; dare supporto alle persone vulnerabili, partendo dai bisogni primari, per andare sempre oltre nella considerazione della multidimensionalità dei bisogni espressi.
- ⇒ Assistere le istituzioni locali nell'individuare, anticipare e prevenire nuove vulnerabilità, in sinergia con tutti i soggetti delle reti ad ogni livello, affrontarle e ridurre le cause scatenanti, attraverso approcci globali integrati, per rispondere in modo tempestivo alle necessità delle persone ed accompagnarle durante tutte le fasi della loro vita, creando nuovi modelli e relazioni che siano in grado di produrre innovazione.
- ⇒ Responsabilizzare le persone in situazione di vulnerabilità sviluppando insieme a loro nuove idee, servizi e modelli adeguati alle specificità locali per ridurre le cause di vulnerabilità ed affrontare meglio le problematiche sociali, sensibilizzando le comunità perché siano in grado di rispondere sempre più ai loro stessi bisogni.
- ⇒ Preparare i volontari, i professionisti ed i collaboratori della CRI affinché siano pronti ad intervenire attivamente nelle situazioni di vulnerabilità, trasmettendo loro competenze e strumenti adeguati con corsi di formazione specifici.
- ⇒ Coinvolgere integralmente le persone in situazione di vulnerabilità in tutti i processi decisionali che li riguardano riducendo sempre più le distanze fra loro ed il resto della comunità soprattutto per le categorie cosiddette a rischio di esclusione stigma, pregiudizi;

VISTO l'obiettivo strategico "inclusione sociale" nell'ambito del quale la Croce Rossa Italiana pianifica ed implementa attività e progetti volti a prevenire, mitigare e rispondere ai differenti meccanismi di esclusione sociale che, in quanto tali, precludono e/o ostacolano il pieno sviluppo degli individui e della comunità nel suo complesso, di cui costituiscono attività quadro, quelle rivolte alle persone senza dimora;

VISTA l'O.C. n. 0575 del 05 Dic. 2012 del Commissario Straordinario Francesco Rocca, relativa all'approvazione delle "Linee Guida per le attività delle Unità di Strada per le persone senza dimora";

VISTA la Delibera del Consiglio Direttivo n° 40 del 11 Giugno 2024 con la quale viene nominato il Delegato alle Attività di Inclusione Sociale del Comitato CRI di Caltanissetta;

VISTA la Delibera del Consiglio Direttivo n° 93 del 31 Ottobre 2022 con la quale è stato approvato il Protocollo Operativo per il Funzionamento del servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili (UMAF) della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta OdV"



SENTITA la relazione sullo stato dell'arte del servizio espressa dal consigliere delegato dott.ssa Sylvia Genduso nella qualità di assistente sociale, nella quale si evidenziano delle criticità sullo svolgimento del servizio;

SENTITA la Delegata Tecnica Territoriale Area Inclusione Sociale sullo stato dell'arte del servizio, ritenuto ormai indispensabile per il comitato, e soprattutto configurabile in attività di Attività Sociali in Emergenza;

RITENUTO CHE alla luce delle relazioni in premessa si rileva la necessità di modificare parzialmente il servizio rendendolo più consono alle esigenze rilevate;

VISTA la delibera n° 83 del 27 Agosto 2024 con la quale è approvato il nuovo Protocollo Operativo per il funzionamento dei servizi di Inclusione Sociale, tra cui è contemplato il servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili, in ambito generico;

RITENUTO necessario approvare, *in linea specifica*, il nuovo protocollo operativo per il funzionamento del servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili, raccogliendo le modifiche e le integrazioni proposte dal consigliere delegato dott.ssa Sylvia Genduso, condivise dal Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale;

VISTA la nota e-mail del consigliere delegato Dott.ssa Sylvia Genduso, con la quale viene proposta l'adozione del nuovo "Protocollo Operativo per il Funzionamento del servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili (UMAF) della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta OdV" ;

CON I POTERI conferiti al Consiglio Direttivo, validamente costituito:

DELIBERA

All'unanimità dei presenti, di dare atto che le premesse di cui sopra, gli atti ed i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante, sostanziale e necessaria del presente provvedimento, con ogni effetto in ordine agli atti presupposti e successivi;

- ➔ Di approvare il "**Protocollo Operativo per il Funzionamento del servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili (UMAF) della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta OdV**" che allegato alla presente forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- ➔ Il Delegato Area Inclusione Sociale ed il Referente UMAF, sono incaricati della vigilanza e del rispetto della presente deliberazione nei confronti di tutti i soci;



- ➔ E' fatto obbligo ad ogni operatore CRI, a qualunque titolo, di rispettare ed applicare l'allegato protocollo operativo. Il mancato rispetto si intenderà motivo di provvedimento disciplinare;
- ➔ Di stabilire che l'efficacia del protocollo operativo è a far data dalla trasmissione della presente deliberazione del consiglio direttivo ai soci ed ai comuni interessati;

INCARICA

La segreteria del comitato di trasmettere il presente provvedimento amministrativo a:

- ➔ Al Presidente del Comitato Regionale CRI Sicilia;
- ➔ Ai Delegati e referenti del Comitato di Caltanissetta ODV;
- ➔ Delegato Regionale Area Inclusione Sociale;
- ➔ Ai vertici delle componenti ausiliarie delle forze armate;
- ➔ Ai soci del Comitato di Caltanissetta ODV;
- ➔ Al referente per la promozione ed immagine per la pubblicazione, ai fini legali, sul sito internet del Comitato di Caltanissetta ODV.
- ➔ L'affissione della copia presente provvedimento amministrativo all'albo del comitato di Caltanissetta ODV per trenta giorni;
- ➔ L'originale del presente provvedimento sarà conservato in un apposito raccoglitore presso la segreteria di Presidenza, sotto la sorveglianza e responsabilità del responsabile dell'Ufficio.

➔ IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
(Matteo Urso)

IL PRESIDENTE
(Santina Sonia BOGNANNI)

CERTIFICATO DI ESEGUITA PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Responsabile dell'Ufficio di Segreteria certifica, che il presente provvedimento amministrativo è stato affisso in copia integrale all'Albo Pretorio di questo Comitato CRI di Caltanissetta e pubblicato sul sito internet www.cri.caltanissetta.it sezione amministrazione trasparente;

Caltanissetta, lì 27 Agosto 2024

Il Responsabile al Procedimento
L' Ufficio Segreteria
(Matteo Urso)

**Protocollo Operativo
per il Funzionamento del
servizio di Unità Mobile di
Assistenza ai Fragili (UMAF)
della Croce Rossa Italiana –
Comitato di Caltanissetta
OdV**

MANUALE OPERATIVO

*Comitato di Caltanissetta
Organizzazione di Volontariato*



L'Associazione della Croce Rossa Italiana, organizzazione di volontariato, ha per scopo l'assistenza sanitaria e sociale sia in tempo di pace che in tempo di conflitto. Associazione di alto rilievo, è posta sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica. La CRI fa parte del Movimento Internazionale della Croce Rossa. Nelle sue azioni a livello internazionale si coordina con il Comitato Internazionale della Croce Rossa, nei Paesi in conflitto, e con la Federazione Internazionale di Croce

Rossa e Mezzaluna Rossa per gli altri interventi.

Il Movimento Internazionale della Croce Rossa è un'organizzazione istituzionalizzata nel 1928 dalla XIII Conferenza Internazionale dell'Aja e coordina numerosi membri: il Comitato Internazionale della Croce Rossa, la Federazione Internazionale delle Società Nazionali di Croce Rossa e di Mezzaluna Rossa e le Società Nazionali.

Il Comitato Internazionale della Croce Rossa ha sede a Ginevra, è una organizzazione neutrale e indipendente che assicura aiuto umanitario e protezione alle vittime delle guerre e delle violenze armate; nei conflitti armati il CICR è responsabile delle attività internazionali di soccorso di tutto il Movimento.

La Federazione Internazionale delle Società Nazionali di Croce Rossa e di Mezzaluna Rossa ha sede a Ginevra. Sua attività specifica è quella di agire in qualità di organo permanente di coordinamento tra le Società Nazionali e portare ad esse assistenza, soccorso alle vittime delle catastrofi, organizzando e coordinando l'azione di soccorso a livello internazionale delle Società Nazionali; inoltre si impegna a favorire la creazione e lo sviluppo di nuove Società Nazionali e a collaborare con il CICR nella diffusione del Diritto Internazionale Umanitario. Alla Federazione aderiscono 190 Società Nazionali.

Le Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa create in origine per soccorrere i soldati feriti o malati affiancando i servizi sanitari delle Forze Armate, le Società nazionali svolgono ora numerose attività sia in tempo di pace che in tempo di guerra come ausiliarie dei poteri pubblici. In base al principio di Universalità tutte le Società Nazionali hanno uguali diritti ed il dovere di aiutarsi reciprocamente. Il rapporto tra società nazionali consorelle è paritario e prioritario, pertanto qualsiasi operazione in un paese estero deve necessariamente avere l'accordo della croce rossa o mezzaluna rossa locale.

I Sette Principi fondamentali

Garanzia e guida delle azioni sono i sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa, che ne costituiscono lo spirito e l'etica: Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità. Adottati nella 20a Conferenza Internazionale della Croce Rossa, svoltasi a Vienna nell'ottobre del 1965, i Principi Fondamentali sono garanti dell'azione del Movimento, ma anche della CRI e di ogni suo singolo volontario.

La politica sociale della Croce Rossa Italiana della Regione Siciliana si muove a partire da una profonda riflessione sull'importanza del Welfare intesa come quell'insieme di principi, decisioni e azioni, attribuibili ad una varietà di soggetti, finalizzate alla soluzione e soddisfazione di problemi e bisogni collettivi socialmente riconosciuti.

Il welfare si manifesta mediante azioni, servizi, interventi, principi, norme, decisioni, programmi, ovvero come insieme di interventi i quali forniscono protezione sottoforma di assistenza, assicurazione e sicurezza sociale, introducendo fra l'altro specifici diritti sociali.

Intervenire dinnanzi alle condizioni di sofferenza significa innanzitutto confrontarsi con gruppi di persone che vivono in mancanza di risorse materiali o non materiali necessarie ad un individuo per

raggiungere uno stato di maggior benessere ed efficienza. Il welfare che si vuole pertanto concretizzare mediante un servizio di front-office nasce dall'esigenza di riempire i vuoti lasciati dai bisogni non soddisfatti: il target a cui ci rivolgiamo vive condizioni di disagio che ostacolano il pieno sviluppo dell'individuo e delle sue potenzialità, e mettono a rischio il diritto di poter vivere con dignità un'esistenza produttiva e creativa.

Il welfare della Croce Rossa Italiana nasce per rispondere a necessità collettive insorte dalla mancata soddisfazione dei bisogni di base afferenti alla salute e alla sicurezza sia fisica, sia materiale, spesso accompagnata da sentimenti negativi quali: senso di inferiorità, dipendenza e debolezza, precarietà, vergogna per la propria mancata autonomia e incertezza sul futuro.

Tali categorie vulnerabili sono il risultato di profondi mutamenti sociali, come la crisi fiscale dello stato, il rallentamento dello sviluppo economico e la conseguente comparsa di debiti e deficit pubblici; l'aumento dei tassi di disoccupazione; cambiamenti che interessano la famiglia in termini di riduzione della stabilità familiare e di ridefinizione dei rapporti di genere nell'ambito lavorativo; squilibri demografici e crescente invecchiamento della popolazione, dovuti alla riduzione delle nascite e alla crescita delle aspettative di vita, nonché alle nuove migrazioni, con conseguenze complesse anche sulle relazioni intergenerazionali; l'insorgere di patologie psichiche, sociali e relazionali, il peso della pressione fiscale, l'inefficienza delle amministrazioni pubbliche.





La Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV pertanto in linea con gli obiettivi prefissi dalla Strategia 2030 basata sugli statuti della Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezza Luna rossa, dunque quella base per i piani strategici delle Società Nazionali di Croce Rossa: vuole rispondere alle sfide che l'umanità si troverà ad affrontare davanti a questi profondi cambiamenti delineando obiettivi che tutti i volontari sono chiamati a realizzare in modo pratico e creativo.

“L’obiettivo principale della Croce Rossa Italiana è quello di prevenire ed alleviare la sofferenza in maniera imparziale senza distinzione di nazionalità, razza sesso, credo religioso, lingua classe sociale o opinione politica, contribuendo al mantenimento ed alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace.(...)”

Santina Sonia Bognanni

Presidente del Comitato CRI di Caltanissetta

Sylvia Genduso

Consigliere CRI - Assistente Sociale

PREMESSA

Le Linee guida sulle attività delle UMAF, denominata fin da ora **“Unita Mobile di Assistenza ai Fragili”** per i vulnerabili sono state realizzate con l’obiettivo di fornire uno strumento di supporto per contribuire al miglioramento della qualità dell’azione delle squadre di volontari che si occupano delle vulnerabilità estreme attraverso interventi definiti da regole generali. In questo senso le regole qui contenute richiamano la recente articolazione degli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana e in particolare l’obiettivo strategico “Inclusione Sociale”. Favoriamo il supporto e l’inclusione sociale e l’obiettivo Organizzazione - Agiamo con una struttura capillare, efficace e trasparente, facendo tesoro dell’opera del Volontariato.

In particolare gli argomenti sviluppati in queste Linee guida definiscono:

- ➔ un quadro di riferimento sui temi delle vecchie e nuove povertà e dei senza dimora anche sulla base di un lavoro comune;
- ➔ modelli e processi per la composizione della Unità Mobili di Assistenza ai Fragili;
- ➔ elementi che concorrono alla struttura organizzativa del comitato in attività di Inclusione Sociale;
- ➔ metodi applicativi di intervento, allo scopo di fornire indicazioni concrete, pragmatiche, immediatamente applicabili ai volontari impiegati;

La crisi economica del 2008, il periodo Covid ed il recente conflitto in Ucraina, hanno segnato la storia umana lasciando una impronta negativa. Il virus ha colpito l'intero globo in quasi ogni aspetto della vita e le conseguenze hanno superato ogni aspettativa. Ci troviamo di fronte ad una nuova era in cui si lotta contro le vecchie e le nuove povertà, la grave emarginazione e l’esclusione sociale.

Le forme di povertà sono molte e diverse, anche silenziose, poco visibili, tenute nascoste. Di solito si sommano mettendo la vita di persone e famiglie in discesa su un piano inclinato (povertà per reddito; Povertà educativa/relazionale; Povertà alimentare; Povertà abitativa; Povertà sanitaria; Povertà energetica; Povertà digitale,...).

La povertà può essere definita come una condizione umana caratterizzata da privazione continua e cronica delle risorse, capacità, scelte, sicurezza e potere necessari per poter godere di uno standard di vita adeguato ed altri diritti civili, culturali, economici, politici e sociali.

I cosiddetti “nuovi poveri” sono le persone che hanno casa, lavoro e famiglia, ma che non arrivano a fine mese. Una fascia sociale che le statistiche danno in crescita negli ultimi anni, a cui si aggiungono: lavoratori precari, disoccupati, anziani, donne sole con minori, padri separati, persone con problemi di salute fisica, mentale o di dipendenza, sottoposti a misure cautelari, migranti che fuggono da guerre o che arrivano in Italia alla ricerca di un lavoro, senza fissa dimora, vittime di violenza.

Mille i volti dei “nuovi poveri” che, sfiduciati e senza prospettive, si rivolgono alla Croce Rossa Italiana chiedendo, per la prima volta nella loro vita, un aiuto concreto per sé stessi e le proprie famiglie.

È evidente che di fronte a situazioni di disagio tanto differenti non è affatto semplice dare una risposta univoca. Anzitutto perché le esperienze e i contesti di vita di ognuno possono essere i più dissimili, ma anche perché, spesso, la condizione di marginalità chiama in causa la presenza contemporanea di bisogni e problemi molteplici, che investono l'intera sfera della persona e delle sue relazioni familiari e sociali.



A fronte di tale complessità, i servizi fanno fatica a progettare interventi capaci di farsi carico di questo bisogno e troppo spesso l'approccio che governa l'azione diventa di natura emergenziale. Appare invece necessario adottare un approccio strategico per sviluppare interventi organici e strutturati in grado di programmare e assicurare prestazioni appropriate.

Dobbiamo, infine, perseverare in quegli interventi che si rivelano efficaci, al fine di affrontare ogni situazione di disagio con gli

strumenti più opportuni per risolverla in maniera stabile e duratura. Queste Linee Guida rappresentano il prodotto di un metodo partecipativo che è nato dal basso, dalle migliori pratiche dei servizi e dall'azione di coloro che gestiscono quotidianamente in prima linea i casi più gravi di disagio e marginalità.

Grave emarginazione adulta, povertà estrema, deprivazione materiale, vulnerabilità, esclusione sociale, etc, non sono sinonimi di vere e proprie definizioni ma espressioni che colgono ciascuna diversi aspetti di un fenomeno sociale complesso, dinamico e multiforme che non si esaurisce nella sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera sfera delle necessità e delle aspettative della persona, specie sotto il profilo relazionale, emotivo ed affettivo.

Chi è la persona senza dimora?

È possibile definire una persona senza dimora come un soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale portatore di un disagio complesso. È necessario non confondere i senza tetto con le persone senza dimora. Con il termine "senza tetto" si fa riferimento alla mancanza di una casa, intesa nel senso fisico del termine. Per "senza dimora" si intende invece la mancanza di un ambiente di vita, di "un luogo privilegiato di riproduzione del sé e di sviluppo di relazioni affettive" (Nanni, 1998) ovvero un ambiente per la propria identità personale. Il

termine "dimora" vuole evocare l'insieme di significati psicologici e culturali legati all'esperienza dell'abitare e non soltanto alla realtà fisica e tangibile della casa come edificio. Dunque, "senza dimora" non vuol dire soltanto "senza casa", ma anche senza ambiente di vita, di legami e di interessi personali.

GLI OBIETTIVI DELL'INTERVENTO CON LE PERSONE VULNERABILI

Il lavoro dell'Unità Mobile di Assistenza ai Fragili è un'azione di inclusione sociale dai confini tutt'ora incerti che richiede di passare da una logica dei servizi ad una modalità che presuppone di muoversi nel territorio e nelle strade, alla ricerca delle tracce dei passaggi e dei percorsi di vita dei singoli individui e di gruppi. Presuppone che l'operatore UMAF abbia una disponibilità molto alta al lavoro in situazioni di incertezza (in senso metaforico al lavoro "senza protezione"), quindi sperimentale in ordine al ruolo, alla professionalità, allo stile relazionale, alle attese.



Nei luoghi dove la gente vive e dove si generano le condizioni di disagio e di sofferenza, l'operatore UMAF può inserirsi come "interlocutore privilegiato", negoziatore che ascolta, ricerca, accoglie, ma anche informa, fornisce gli strumenti, accompagna e sviluppa varie risposte sociali.

I servizi di inclusione sociale, in particolare i servizi UMAF sono spesso il primo, e a volte l'unico, contatto che le persone che vivono un particolare disagio, hanno con il mondo dei servizi. La loro funzione pertanto non si limita a un compito soltanto assistenziale ma anche di orientamento. Un buon approccio in strada è il più delle volte decisivo per l'accessibilità al sistema territoriale di servizi. Non è tanto rilevante quale assistenza i servizi offrono in strada quanto come la offrono.

La risposta ai bisogni primari è tanto più efficace quanto più percepita come parte di un sistema più articolato. Si possono offrire coperte, cibo e bevande calde in gran quantità ma se insieme ad esse non si riesce a proporre l'accesso ad una relazione di aiuto e a un sistema di servizi coerenti con la possibilità di superare il disagio, il sollievo che tali interventi comportano è destinato a rimanere fittizio.

Primo obiettivo:

Stabilire relazioni a livello generale: si può dire che la principale finalità di una relazione di aiuto è quella di restituire autonomia e un maggiore senso di dignità e autostima alla persona. La persona che chiede aiuto si sente vulnerabile, insicura, guardingo e incapace di fiducia. Per mettere, quindi, la persona nella condizione di sentirsi accolta, colui che offre una relazione di aiuto deve essere consapevole del suo modo di comunicare attraverso coinvolgimento ed empatia nei confronti dell'utente.

ATTENZIONE

Una relazione d'aiuto continuativa non è sempre positiva perché talvolta si può correre il rischio di vincolare una persona in un modo così stretto che essa diventa da questa dipendente, mentre una relazione efficace permette alla persona di proseguire la propria vita anche dopo che questa relazione termina

Secondo obiettivo: soddisfare bisogni primari.

1. bisogni fisiologici (fame, sete, etc.);
2. bisogni di salvezza, sicurezza e protezione;
3. bisogni di appartenenza (affetto, identificazione);
4. bisogni di stima, di prestigio, di successo;
5. bisogni di realizzazione di sé (realizzando la propria identità e le proprie aspettative e occupando una posizione soddisfacente nel gruppo sociale).

Terzo obiettivo: essere "ponte".

ATTENZIONE

Il contributo delle Unità mobile di Assistenza ai Fragili, benché notevole, è professionale ma non professionistico, in quanto ha carattere esclusivamente volontario. Per tutte le richieste e necessità bisogna rivolgersi ai servizi sociali locali od al Pronto Intervento Sociale. Spetta quindi alla rete integrata dei servizi sociali il compito di rimuovere gli ostacoli che impediscono lo sviluppo delle potenzialità individuali, attraverso una pianificazione strategica che, intersecando le aree di policy, le orienti verso il medesimo obiettivo: costruire le opportunità per consentire alle persone in grave marginalità di recuperare benessere e autonomia.

I volontari delle Unità mobili di assistenza ai fragili sono persone informate sulle modalità di accesso ai servizi, e stabiliscono un eventuale primo contatto con le strutture preposte: solitamente, l'ingresso in dormitori, in ambulatorio o in ospedale porta comunque ad accedere al sistema dei servizi sociali e sanitari locali, ed è quindi importante sollecitare gli utenti ad entrarvi, non solo per preservare la propria condizione, ma anche per consultarsi con personale specializzato.

ATTENZIONE: PROPORRE E NON IMPORRE.

Del resto non tutte le persone sono interessate ed intendono arrivare ad un contatto con gli assistenti sociali o nelle strutture preposte: l'operatore dell'Unità mobile accetterà le scelte personali e non insisterà.

Quarto obiettivo: approfondire la situazione di ogni persona.

Ogni tipologia di utenza, ha esigenze personali e specifiche, anche se oggi sarà più probabile che il loro bisogno impellente sia quello primario, che può essere temporaneamente soddisfatto, ma che necessita di un intervento istituzionale per avere continuità. In alcuni casi potrebbero avanzare richieste specifiche per altre forme di aiuto. Fondamentale è quindi il rapporto tra l'utente e l'operatore, in modo da comprendere quali esigenze possano essere in linea con il ruolo delle Unità Mobili di Assistenza ai Fragili e per non creare aspettative che difficilmente potranno essere attese. Attraverso gli strumenti a disposizione del servizio, si potranno comunicare informazioni al gruppo dell'Unità di Strada riguardanti le singole persone e loro particolari richieste.

Quinto obiettivo: tutelare la salute personale.

Dal momento che la Croce Rossa Italiana ha come obiettivo statutario l'assistenza sanitaria e sociale, è consigliato avere sempre durante il servizio uno zaino di primo soccorso, in modo da prestare un primo aiuto a chi eventualmente dovesse averne bisogno. È fondamentale, però, consigliare all'utente di recarsi in un luogo in cui possa essere visitato adeguatamente, segnalando i posti di pronto soccorso e i diversi ambulatori ai quali possa accedere in maniera gratuita. Si può pensare di effettuare un turno con un infermiere e/o un medico, soprattutto nel caso in cui la persona senza dimora si rifiuti di recarsi in ospedale o in ambulatorio. Diventa così possibile operare una prima diagnosi e presentare all'utente la possibilità di sottoporsi ad esami più approfonditi.

Concepire il volontariato

Come ogni intervento promosso dalla Croce Rossa, il servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili per le persone vulnerabili intende far rispettare la persona umana, proteggere la vita e la salute di tutti. L'intervento favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la solidarietà tra tutti. Inoltre l'attività di volontariato CRI, in base alla legge italiana, viene "prestata ad altri in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto, ed esclusivamente per fini di solidarietà sociale". In sintesi i valori del volontario che opera nella Unità Mobile sono cinque:

- ⇒ **attenzione alla dignità personale,**
- ⇒ **lo spirito di solidarietà,**
- ⇒ **la responsabilità,**
- ⇒ **il servizio volontario,**
- ⇒ **la formazione permanente**

Intraprendere il servizio

Per avviare l'attività, il gruppo di volontari deve avere buone capacità di ascolto e di dialogo-comunicazione, capacità di osservazione e di sospensione del giudizio sulle situazioni incontrate, motivazione e propensione ad instaurare relazioni.

- ⇒ essere già un volontario attivo C.R.I.;

- ⇒ aver sostenuto un colloquio attitudinale;
- ⇒ dimostrare doti di ascolto e di comunicazione;
- ⇒ aver superato un tirocinio iniziale di affiancamento di almeno tre turni di servizio;
- ⇒ essere disponibile in termini di tempo in base alle esigenze del servizio e all'organizzazione del gruppo di appartenenza.

L'Unità Mobile di Assistenza ai Fragili. Presentazione del servizio

Il servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili è un servizio di assistenza h/24 e sette giorni su sette incardinato all'interno dell'Area Inclusione Sociale con risvolti in ambito emergenziale. Il servizio è da ritenersi il "Braccio Operativo" dell'Inclusione Sociale sul territorio di pertinenza del Comitato di Caltanissetta. Per tale ragione il referente del servizio UMAF è dotato di un telefono cellulare al quale risponde alle chiamate ordinarie e di emergenza, in stretto contatto con la Centrale Unica di Risposta Nazionale, con il Pronto Intervento Sociale e con il Referente dello Sportello di Inclusione Sociale.

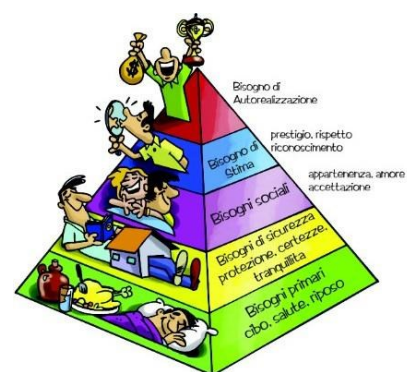
Opera in una o al massimo due squadre composte da un minimo di tre membri fino ad un massimo di cinque. L'uso dell'uniforme, come da capitolato tecnico nazionale, è obbligatorio durante l'espletamento di tutto il servizio.

Durante l'espletamento del servizio è importante che nessun componente della squadra sia lasciato da solo ed è preferibile che siano presenti persone di entrambi i sessi ed età, al fine di rispondere adeguatamente ad ogni tipo di circostanza si possa presentare.

Nella squadra deve essere sempre presente un autista con la patente CRI che è il responsabile del mezzo per tutta la durata del servizio (prima di partire, durante la guida, alla riconsegna).

E' chiaro quindi che prima dell'inizio del servizio si faccia un piccolo **Briefing** in cui definire:

- ⇒ **Chi sono le persone che verranno incontrate nel servizio?** Approfondimento relativo ai rischi sociali e alla tipologia di utenza che è possibile incontrare, con esemplificazioni.
- ⇒ **Perché la CRI?** L'attenzione della Croce Rossa Italiana ai bisogni dei vulnerabili, partendo dalla mission dell'Ente e con un rimando ai Principi, al valore dell'emblema e agli Obiettivi Strategici 2030.



- ⇒ **Quali sono i loro bisogni?** Vengono illustrati i bisogni primari, di sicurezza, appartenenza, autostima/stima usando anche la piramide di Maslow, mostrando un quadro dei servizi sociali presenti sul territorio e descrivendone le caratteristiche.
- ⇒ **Quale approccio, quale comunicazione instaurare?** Sottolineare l'offerta e la non l'imposizione dell'aiuto, l'inginocchiarsi per comunicare allo stesso livello anche fisico della persona. Una persona senza dimora ad esempio, che molto probabilmente troveremo a dormire a terra. L'utilizzo dei guanti solo se la situazione lo richiede, l'importanza della comunicazione non verbale e dell'ascolto attivo, e infine l'attenzione a non promettere l'impossibile.
- ⇒ **Quali criticità ci sono e come operare in modo sicuro?** Vengono trattate le problematiche sanitarie, l'eventuale necessità di chiamare il pronto soccorso sanitario, le questioni relative alle disposizioni di legge, l'approccio con i minori, le possibili modalità di rifiuto dell'aiuto, la gestione dell'eventuale aggressività delle persone.
- ⇒ **Come svolgere il servizio?** Viene spiegato come funziona operativamente il giro di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili: come viene gestita la preparazione del cibo, delle bevande e del materiale, quali sono i percorsi e i luoghi da toccare, la responsabilità dei minorenni in turno, cosa significa lavorare in gruppo, quali sono i moduli da compilare e a cosa servono. Si pone l'attenzione su come il giro deve essere svolto: si deve puntare sulla qualità e non sulla quantità di persone assistite, bisogna sapere indirizzare gli utenti alla rete di servizi a loro disposizione, e inoltre mai dimenticare che il cibo è un mero pretesto per parlare con le persone e non lo scopo ultimo del servizio.

ITER PROCEDURALE ED OPERATIVO

STEP 1. Per far parte del gruppo UMAF:

- ⇒ richiesta attraverso il portale GAIA;
- ⇒ ricezione conferma per via email;
- ⇒ max 3 volontari per squadra (si possono fare più squadre);
- ⇒ recarsi presso l'autoparco sito in via Xiboli, 345 alle ore 19:15.

STEP 2. Modalità Operative e Briefing:

- ⇒ raduno presso la stanza UMAF per la comunicazione dei vari incarichi e predisposizione del piano operativo cartaceo per ciascuna squadra con assegnazione mezzo (allegati A,B,C,E) ;
- ⇒ le squadre di volontari si recheranno presso i commercianti convenzionati.

STEP 3. Suddivisione generi alimentari

⇒ a fine giro i viveri dovranno essere trasportati presso i locali mensa dell'Istituto Testasecca sito in viale della Regione n.1 e registrati su apposito modulo per avere un quadro completo delle quantità (allegati B, C,E). Dopodiché verranno preparati i vassoi da destinare ai nuclei familiari tenendo conto dei bisogni dei componenti (famiglie con bambini, anziani,..).

N.B. I locali dovranno essere lasciati puliti e in ordine. Qualsiasi irregolarità dei locali verrà immediatamente comunicata alla Delegata dell'area inclusione sociale che di concerto col Presidente prenderanno i dovuti provvedimenti che verranno comunicati al referente dell'Unità Mobile di Assistenza ai Fragili

⇒ nel frattempo 2 volontari con apposita app. registreranno le vie per indicare il giro più breve da fare e divideranno le famiglie alla squadra 1 e squadra 2; dopodiché si occuperanno di contattare le famiglie.

N.B. accertarsi sulla presenza dell'utente presso la propria abitazione, sull'indirizzo e comunicare l'arrivo dei volontari;

⇒ gli altri prepareranno i vassoi di alimenti per le famiglie;

⇒ il referente si occuperà di indicare un volontario referente giornalmente (che cura anche la supervisione generale delle attività e dei risultati ottenuti nello svolgimento degli interventi compilando i report predisposti).

STEP 4. AL RIENTRO. Reportistica:

⇒ **diario di bordo**: documento da compilare durante lo svolgimento del servizio, suddiviso in varie sezioni: data, ora di partenza, ora di arrivo, autista, responsabile del giro, equipaggio, segnalazioni per i giri successivi, tappe, nome delle persone incontrate, materiale distribuito, note o richieste, informazioni, prestazioni sanitarie eseguite (ALLEGATO E);

⇒ **report di intervento**: da compilare al rientro in sede da parte del responsabile del servizio; all'interno del documento vengono annotate tutte le informazioni che il responsabile ritiene importante far conoscere a chi svolge il servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili ; in alternativa allo strumento cartaceo potrà essere aperta una pagina protetta da password, in cui inserire il report della serata con le comunicazioni salienti, compresa l'iscrizione al turno; ogni informazione viene considerata riservata e protetta da privacy (ALLEGATO E);

⇒ **report annuale** : strumento per riportare i dati relativi a tutto l'anno di attività (ALLEGATO F).

Si fa presente che gli strumenti cartacei e/o informatici utilizzati devono:



1. **consentire** la raccolta dei dati sul campo in maniera facile e veloce;
2. **garantire la qualità dei dati in termini di:**
 - **sicurezza e riservatezza**: la natura dei dati in oggetto richiede la loro assoluta protezione;
 - **permanenza**: i dati devono essere conservati in luogo sicuro e per almeno tre anni;
 - **trasparenza e facilità di controllo** della correttezza dei dati: la finalità della raccolta delle informazioni non deve comportare difficoltà nella loro ricerca, nell'utilizzo e nella validazione, in modo da consentire facilmente l'intervento anche a chi non ha conosciuto la persona prima;
 - **storicizzazione dei dati**: le successive modifiche o revisioni delle informazioni, dovute a cambiamenti della realtà osservata, devono consentire il mantenimento dei dati precedenti.

Compiti del Referente UMAF

Il servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili è un servizio di assistenza h/24 e sette giorni su sette incardinato all'interno dell'Area Inclusione Sociale con risvolti in ambito emergenziale.

Il servizio è da ritenersi il "Braccio Operativo" dell'Inclusione Sociale sul territorio di pertinenza del Comitato di Caltanissetta. Per tale ragione il referente del servizio UMAF è dotato di un telefono cellulare al quale risponde alle chiamate ordinarie e di emergenza, in stretto contatto con la Centrale Unica di Risposta Nazionale, con il Pronto Intervento Sociale e con il Referente dello Sportello di Inclusione Sociale.

Il referente si relaziona con lo sportello di inclusione sociale, si terrà aggiornato sulla rete dei servizi, così da potere dare risposte certe agli assistiti che chiederanno informazioni. In tale ottica interviene preventivamente rispetto al Pronto Intervento Sociale, e solo dopo aver accertato il reale stato di bisogno, attiva i servizi ulteriori, se necessari.

Il referente dovrà provvedere altresì al coordinamento con gli enti pubblici e/o privati che effettuano le donazioni di alimenti; In attività ordinaria il Referente UMAF si raccorda con il Referente dello Sportello di Inclusione Sociale e con il Referente dei Magazzini Viveri / Vestiario per consegnare, se necessario al domicilio dell'utente, quanto alla bisogna per le urgenze o per le attività ordinarie di consegna viveri a soggetti impossibilitati. In attivazione emergenziale provvede a reperire il materiale necessario, e se non sufficiente, in accordo con il Delegato Area Inclusione Sociale ed il Presidente, individuano soluzioni alternative ma efficaci a risolvere ogni problematica.

In attività emergenziale o per specifica attivazione il referente UMAF provvede alla predisposizione di una squadra di volontari che possa effettuare, preliminarmente e se necessario all'invio del Pronto Intervento Sociale, di personale CRI qualificato che possa verificare la situazione ed allertare correttamente i servizi di assistenza.

Volontari CRI che svolgono UMAF

Occorre pensare al gruppo dei volontari delle Unità di Assistenza ai Fragili come ad operatori che fanno da tramite con il sistema dei servizi sociali e sanitari. Le squadre, secondo le attività necessarie, potranno essere dotati di strumentazioni sanitarie e possibilmente sanno presenti esperti sanitari, eventualmente medico e/o infermiere. Con il servizio di Soccorso Psicologico si effettueranno uscite per visite con pazienti che necessitano anche di questo servizio, inoltre attività di *debriefing* e *defusing*. Verrà dotato di semplici *depliant multilingue* che illustrano servizi di base. Se necessario accompagna i soggetti presso le strutture o provvede a reperire le risorse per risolvere eventuali richieste. Gli operatori che fanno parte dell'Unità Mobile di Assistenza ai Fragili, dopo avere effettuato un colloquio per stabilire la disponibilità al servizio, anche per il tramite di reperibilità, capacità e volontà all'ascolto e alla relazione di aiuto, si coordineranno con il Referente UMAF, che provvederà ad implementare i turni sul gestionale GAIA. La squadra che opererà su strada si organizzerà anche secondo il presente protocollo operativo e secondo le indicazioni fornite dal referente. Le squadre UMAF dovranno compilare il diario di bordo, indicando il percorso, il censimento, permettendo così di stilare un report annuale delle attività. Ogni squadra è composta da minimo due operatori, preferibilmente da tre e possibilmente maggiorenni, possono essere ammessi minori previa autorizzazione dei genitori, e se le esigenze lo consentono. Sono parte della composizione base della squadra: un autista ed un volontario, di cui uno funge da responsabile di turno, oltre ad altro volontario od/ed un esperto se necessario (sanitario, psicologo, tecnico). Il responsabile di turno è individuato fra i componenti della squadra, e coordina le operazioni e si rapporta con il referente UMAF per ogni necessità.

Turnazioni personale UMAF

I turni ordinari sono settimanali da svolgere in orario serale, compatibilmente con le necessità dell'utenza, e secondo le indicazioni impartite dal Presidente del Comitato, con proprio provvedimento. La turnazione sarà fissa e non modificata, per dare continuità, regolarità del servizio e certezza della presenza. Il referente gestisce e raccoglie, i turni dei volontari sul gestionale GAIA, in collaborazione con la Segreteria di Area Inclusione Sociale.

Per la natura del servizio, sia ordinario che emergenziale, è consigliato che siano predisposti turni di reperibilità h/24 e sette giorni su sette, al fine di garantire una pronta prima partenza in caso di attivazione.

Le attivazioni del personale UMAF avvengono:

- ➔ Turno ordinario di raccolta e distribuzione viveri
- ➔ Turno straordinario di raccolta e distribuzione beni e derrate alimentari, su attivazione della Sala Operativa Provinciale o del Referente UMAF;

- ➔ Turno straordinario di intervento a seguito attivazione dell'autorità di pubblica sicurezza;
- ➔ Turno straordinario di intervento a seguito attivazione della Sala Operativa Nazionale;

Approvvigionamento di beni e viveri

Per l'approvvigionamento ordinario si potrà fruire dei beni del magazzino del comitato, secondo le disponibilità viveri AGEA/FEAD, di eventuali collette alimentari, di prodotti per l'igiene, regalie di privati presenti nel magazzino o derivanti da donazioni di esercizi commerciali convenzionati o enti pubblici.

Preliminarmente o durante l'effettuazione del percorso, le squadre potranno approvvigionarsi da rivenditori o produttori di prodotti da donare agli assistiti. Ad esempio panifici o rosticcerie, che sono impossibilitati a vendere la loro perché prossimi all'orario di chiusura o convenzionati. L'elenco degli esercizi convenzionati o che donano i beni/viveri è aggiornato mensilmente e secondo le esigenze del periodo.

Mezzi, materiali e locali in uso al servizio UMAF

I mezzi impiegati sono automobili CRI ordinarie, assegnate di volta in volta dal Responsabile di Sala Operativa, in aggiunta od in sostituzione è possibile utilizzare il camper in dotazione al comitato. In dotazione potrà esserci, se necessario lo zaino di primo soccorso, depliant illustrativi, materiali alimentari, abbigliamento, prodotti igienici, bibite calde. In attività ordinaria, al fine di agevolare i percorsi ed i tempi, il Referente UMAF attiva i locali messi a disposizione dall'Istituto Testasecca siti in Viale della Regione, 1 provvedendo altresì al corretto mantenimento e pulizia ordinaria e gestendo in loco la divisione di quanto necessario.

Importante la reportistica che il referente dovrà verificare alla fine di un turno, per informare, preparare il gruppo di volontari al turno successivo.

In ottica emergenziale il referente del servizio UMAF deve utilizzare i locali in atto presente in sede CRI in Via Xiboli per effettuare una scorta di magazzino e di pronto impiego per le emergenze, con la presenza di cibi pronti ad essere cotti e/o riscaldati nella cucina CRI, per la consegna di coperte, materiali, vestiario e quanto necessario al soddisfacimento immediato delle persone. In assenza il referente UMAF contatta i servizi di Atelier Solidale, Magazzino Viveri, Presidenza per la consegna di materiali e beni ai soggetti richiedenti. Qualora le esigenze lo rendessero necessario, in accordo con l'Area Operazioni Emergenza e Soccorsi si attiva per il funzionamento di camper e gestione di maxi emergenza per l'evacuazione di persone o per l'assistenza in caso di incidenti, frane, neve, alluvioni, al fine di fornire immediato ristoro. Qualora le esigenze di maxiemergenza lo ritengano necessario il referente UMAF chiede l'attivazione della mensa aperta presso viale della Regione, 1 e reperisce il personale ed i materiali per la cottura immediata di pasti e bevande calde.



L'azione della Croce Rossa Italiana è svolta attraverso:

- ⇒ la distribuzione di prodotti alimentari e di beni di prima necessità alle persone in stato di grave deprivazione materiale grazie al Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti, agli accordi con la grande distribuzione organizzata per raccolte alimentari e recupero dell'inventario e donazioni in kind da parte di grandi aziende;
- ⇒ la conclusione di accordi di partenariato finalizzati alla raccolta e distribuzione di beni alimentari e non;
- ⇒ l'assistenza alle persone vulnerabili attraverso il potenziamento delle unità mobili di assistenza ai fragili per gli interventi a bassa soglia e l'attivazione di dormitori o altri punti di accoglienza notturni soprattutto nei mesi invernali;
- ⇒ il potenziamento di accordi già attivi per la realizzazione degli interventi a bassa soglia e per favorire il supporto alle fasce vulnerabili ed il reinserimento della persona nella società (senza dimora, anziani, diversamente abili, vittime di violenza, tossicodipendenti, unione ciechi);
- ⇒ la promozione e il supporto di progetti di housing first e housing sociale;
- ⇒ la promozione di strumenti che favoriscano opportunità di inclusione finanziaria e sociale;
- ⇒ l'attivazione di percorsi di inserimento lavorativo, supportando la creazione di partnership e accordi finalizzati all'inclusione sociale e lavorativa delle persone vulnerabili;
- ⇒ l'adesione a reti associative e istituzionali sia a livello nazionale che internazionale.

Norma di rinvio

Per quanto non previsto dal presente protocollo operativo si fa riferimento allo Statuto della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, al Regolamento di Contabilità ed Amministrazione della Croce Rossa Italiana, ed alle disposizioni regolamentarie e di legge applicabili in materia;

Pubblicità

Il presente protocollo operativo è pubblicato sul sito istituzionale della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, www.cri.caltanissetta.it nelle bacheche delle sedi delle Unità Territoriali.

Entrata in vigore e modifiche

Il presente protocollo operativo entra in vigore nei termini stabiliti dalla delibera di approvazione del Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta; Eventuali modifiche saranno deliberate dal consiglio direttivo del comitato, fermo restando i provvedimenti di competenza del Presidente previste dal protocollo stesso, nonché dagli atti urgenti emanati dal Presidente in caso di necessità.



Dall'entrata in vigore del presente protocollo sono abrogate le precedenti deliberazioni in merito.

L'applicazione del presente protocollo operativo è da intendersi su tutto il territorio del Comitato di Caltanissetta, ivi comprese le unità territoriali;