



SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO PROGETTO:
ASCOLTARE PER AIUTARE

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Area di intervento: Adulti e terza età in condizione di disagio, Disabili

Codice: A 02, 01

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVI DEL PROGETTO:**Obiettivo generale**

Migliorare la qualità della vita delle persone anziane residenti sul vasto territorio interessato dal progetto, implementando i servizi e gli interventi socio assistenziali offerti, migliorandoli sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, con percorsi mirati alla socializzazione, recupero e mantenimento delle abilità residue, in risposta ai bisogni sempre crescenti della comunità. A trarre vantaggio dai risultati di tale progetto saranno le persone anziane e disabili e le rispettive famiglie, che potranno infine contare su servizi adeguati e certi, e prestazioni puntuali e affidabili.

Obiettivi Specifici

(Bisogni evidenziati tabella n.1 punto 6 del formulario)

SOLITUDINE E ISOLAMENTO**1. SOCIALIZZAZIONE**

- a. Garantire agli anziani e disabili seguiti con interventi domiciliari, esperienze di gruppo favorendo la partecipazione a manifestazioni e eventi culturali, feste e funzioni religiose presenti sul territorio;**

Indicatore di risultato:

PARTECIPAZIONE A EVENTI CULTURALI E FUNZIONI RELIGIOSE, FESTE ECC..	6 (48 utenti)	> 6 EVENTI >50 utenti
---------------------------------------------------------------------	---------------	-----------------------

Indicatori quantitativi del contesto (ex post)

N. incontri-eventi-manifestazioni partecipati/numero incontri-eventi-manifestazioni presenti sul territorio > 30%

b. Sviluppare un sistema di integrazione e interazione delle strutture residenziali e semiresidenziali gestite dalle associazioni con il territorio attraverso la strutturazione di attività interne alla struttura che possano essere fruiti anche da utenti esterni (attività di animazione, laboratori ecc..).

Indicatore di risultato:

- *Fruizione dei servizi e partecipazione alle attività da parte di almeno 100 persone esterne alle strutture*
- *Organizzazione all'interno di ciascuna struttura di almeno 1 manifestazione aperta alla partecipazione della comunità*

Indicatori quantitativi del contesto (ex post)

- *N. laboratori e attività di animazione attivati nelle strutture cui possono accedere persone esterne/N. laboratori attività di animazione presenti > 40%*

2. TRASPORTI

Miglioramento e incremento dei servizi di trasporto e assistenza

Questo obiettivo risponde alla domanda di servizi efficienti, puntuali e regolari, particolarmente espressa dalla popolazione più fragile e non autosufficiente. In questo senso si intende assicurare ai cittadini dei servizi affidabili e continuativi di trasporto socio sanitario, facilitando la mobilità da e verso strutture sanitarie di vario tipo per consentire lo svolgimento di visite specialistiche, esami, terapie, analisi di laboratorio, dimissioni ma anche trasporti collettivi per raggiungere centri diurni, centri di socializzazione, luoghi di lavoro ecc..

Si intende assicurare anche il sostegno non solo durante il trasporto, ma anche nell'accompagnamento nei reparti delle strutture sanitarie e nell'espletamento delle pratiche di accettazione, dimissione e prenotazione ovvero di sostegno ai familiari.

Indicatori di risultato:

- % di risposta rispetto ai bisogni espressi dai residenti > 75%
- Capacità di mobilitare altre risorse (esempio: trasporti sanitari) di altre Misericordie per rispondere ai bisogni: 100%
- Presenza del volontario durante l'intero iter della persona assistita: 100%
- Numero di servizi di assistenza forniti: almeno a copertura dell'80% delle richieste

- Numero di servizi di trasporto socio-sanitario realizzati: almeno a copertura dell'80% delle richieste

Indicatori quantitativi del contesto (ex post)

Aumento n. servizi effettuati rispetto all'anno 2016 = 4%

N. richieste inevase <25%

Trasporto disabili verso luoghi di lavoro

N. servizi richiesti/N. servizi effettuati > 36%

DOMICILIARITA'

**Potenziare le attività di sostegno alle persone anziane e non autosufficienti
miglioramento e incremento dei servizi di assistenza domiciliare "leggera"**

- Aumentare per agli anziani occasioni di relazione e compagnia nel proprio ambiente domestico;
- Garantire agli anziani opportunità di mantenimento dell'autonomia nel disbrigo delle pratiche quotidiane;

Indicatore di risultato:

- *Aumento del nuero di utenti che usufriscono del servizio del 5% rispetto al 2015*

Obiettivo di incremento n. utenti servizi

N. utenti anno 2014	Obiettivo incremento
561	590

- *Aumento del numero degli interventi effettuati > 5% rispetto al 2015*

Obiettivo di incremento n. servizi effettuati

Tipo servizio	N. servizi 2016	Obiettivo incremento
RITIRO E CONSEGNA A DOMICILIO MEDICINALI/ANALISI/RADIOG.	836	880
CONSEGNA PASTI A DOMICILIO	892	930
AIUTO NELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE	1246	1300
TELESOCCORSO	103 utenti	COPERTURA TOTALE DEL SERVIZIO
SORVEGLIANZA ATTIVA	102	107
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE	1612	1690
SERVIZI DI COMPAGNIA	533	560
ALTRO	123	130

Indicatori quantitativi del contesto (ex post)

Capacità di offrire servizi di varia natura rispetto alle richieste e ai bisogni rilevati: 100%

PROSSIMITA'

Implementazione di punti accesso ai servizi attraverso l'apertura, di sportelli di segretariato sociale, presso le sedi delle associazioni (anche nelle sezioni decentrate) oltre che la gestione di ambulatori.

L'implementazione dei servizi di "prossimità" strutturando punti di accesso ai servizi attraverso la gestione di ambulatori in loco e l'apertura, presso le sedi delle associazioni, anche nelle sezioni decentrate, di sportelli informativi e di segretariato sociale, rappresenta un importante obiettivo, per sostenere le persone esposte a rischio di esclusione sociale, nel disbrigo delle pratiche quotidiane, ivi compresi i rapporti con la burocrazia connessa alla gestione sociale, attraverso l'organizzazione di servizi di accessibilità e di supporto informatico (disbrigo dalle pratiche burocratiche, atti amministrativi, informazioni generali all'accesso ai servizi degli enti pubblici o privati).

Indicatori di risultato:

- N. punti di accesso ai servizi attivati (si auspica l'apertura di almeno uno sportello informativo per ogni sede di progetto con sede in territori disagiati (Valle del Serchio)
- N. utenti che usufruiscono dei servizi
- N servizi/prestazioni erogate

Indicatori quantitativi del contesto (ex post)

N. punti di accesso ai servizi attivati presso le sedi delle associazioni (comprese le varie sezioni decentrate)/N. sportelli informativi attivabili >20%

CITTADINANZA ATTIVA

Migliorare la comunicazione, sensibilizzazione e promozione dell'idea di "cittadinanza attiva"

La promozione di processi comunicativi efficaci e trasparenti rappresenta un importante obiettivo del progetto, dal momento che molte persone spesso ignorano i termini del loro individuale diritto alla salute e all'assistenza. La conoscenza dei servizi esistenti, della natura delle prestazioni disponibili e delle relative condizioni di accesso rappresenta un prerequisito di cittadinanza e responsabilità. L'intento è di permettere a tutta la popolazione, e in modo particolare alle persone in difficoltà (che rappresentano i destinatari primari del presente progetto), di conoscere l'offerta dei servizi e le modalità di fruizione.

Indicatori di risultato:

- Numero di volantini prodotti e distribuiti ai residenti: almeno 500
- Riscontro da parte della popolazione contattata: feedback raccolto mediante indagine valutativa

- Valorizzazione del progetto SCU mediante la messa in rete dei risultati e la condivisione con altre iniziative locali.

Indicatori quantitativi del contesto (ex post)

N. Campagne locali informative per la popolazione volte a sensibilizzare e informare rispetto ai servizi esistenti/N. Campagne informative attivabili > 30%

ATTIVITA' D'IMPEGNO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

I volontari impegnati saranno attivati in tutte le fasi di lavoro previste e in particolare svolgeranno le seguenti attività:

- Addetti al centralino per ricezione richieste utenti e relazioni con il pubblico
- Servizi domiciliari (Recapito pasti caldi a domicilio, consegna e ritiro indumenti in lavanderia, consegna farmaci, spesa a domicilio, ecc.).
- Autisti/accompagnatori per trasporti socio-saitari.
- Espletamento pratiche burocratiche.
- Compagnia.
- Facilitazione dei rapporti fra la persona anziana e le loro famiglie con i Servizi Sociali.
- Collaborazione gestione telesoccorso.
- Realizzazioni di trasporti sociali singoli o collettivi funzionali al raggiungimento di presidi sanitari, uffici pubblici, centri diurni, luoghi di socializzazione, luoghi di lavoro, o più genericamente luoghi previsti nei progetti individualizzati,
- Supporto alla fruizione di attività laboratoriali, ludico/ricreative e di socializzazione
- Realizzazione eventuali servizi di trasporto per raggiungere i centri di aggregazione e socializzazione
- Collaborare alla gestione degli ambulatori e “sportelli informativi” ai quali gli utenti possono rivolgersi per l’espletamento di vari pratiche burocratiche e reperire informazioni
- Collaborazione all’organizzazione del servizio per organizzare prelievi ematici e varie prestazioni infermieristiche sia a domicilio che ambulatoriali (anche nelle varie frazioni decentrate)
- Cura e manutenzione ordinaria degli ausili e mezzi utilizzati

Parteciperanno inoltre alle seguenti attività:

- Formazione generale e specifica
- Realizzazione dell’indagine dei bisogni inespressi e alla rilevazione dei *desiderata* da parte dei residenti (sia i destinatari diretti delle azioni, sia i beneficiari nella comunità in senso lato)
- Realizzazione delle attività di promozione e presentazione dei risultati del progetto
- Realizzazione delle attività di promozione del SCU

- Aggiornamento dei siti web, delle pagine presenti sui social networks, preparazione di comunicati stampa e relazioni con i media locali
- Contributo al monitoraggio per rilevare l'efficacia delle azioni ed alla possibile rimodulazione così da incontrare i bisogni autentici della popolazione, in tempo reale.
- Partecipazione alla valutazione e raccolta dati, anche mediante interviste ai destinatari diretti delle azioni, sia i beneficiari indiretti.

L'ente attuatore doterà fin dal principio i Volontari in Servizio Civile di Dispositivi di Protezione Individuali (D.P.I.) previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. **Oltre alla formazione sulla sicurezza prevista nel piano formativo sarà presente un consulente sulla sicurezza per infondere ai volontari in servizio l'importanza dell'attenzione sui luoghi di lavoro per la salvaguardia di se stessi e degli altri.**

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto

Numero posti con vitto e alloggio

Numero posti senza vitto e alloggio

Numero posti con solo vitto

Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato (*):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto	Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato
					Cognome e nome	Cognome e nome
1	Misericordia Altopascio	ALTOPASCIO (LU)	VIA MARCONI 69	5	GIUSTI FEDERICO IOZZELLI SAMUELE	BERTOLACCI GABRIELE
2	Misericordia Borgo a Mozzano 2	Borgo a Mozzano (LU)	VIA SAN FRANCESCO 3	4	TEI LUCIA	BERTOLACCI GABRIELE
3	Misericordia Borgo a Mozzano-Val di Turrite	Fabbriche di Vergemoli (LU)	VIA FRANGEPANE 5	2	BRAVI ANNA	BERTOLACCI GABRIELE
4	Misericordia Capannori	Capannori (LU)	VIA ROMANA 74/76	4	CHELINI STEFANIA	BERTOLACCI GABRIELE
5	Misericordia Castelnuovo Garfagnana	Castelnuovo Garfagnana (LU)	VIA GIOVANNI PASCOLI 10/12	4	CONTADINI RICCARDO	BERTOLACCI GABRIELE
6	Misericordia di Corsagna	Borgo a Mozzano (LU)	PIAZZA 20 SETTEMBRE SNC	3	ALBERIGI MARILENA	BERTOLACCI GABRIELE
7	Misericordia Del Barghigiano	BARGA (LU)	VIA DELLA RPUBBLICA 369	4	PELLEGRINUCCI LUCIA	BERTOLACCI GABRIELE
8	Misericordia Lucca	LUCCA (LU)	VIA CESARE BATTISTI 2	3	MURA SERGIO	BERTOLACCI GABRIELE
9	Misericordia Minucciano	MINUCCIANO (LU)	VIA DEL BAGNO 5	2	BURIANI FABIO	BERTOLACCI GABRIELE
10	Misericordia di Montecarlo	MONTECARLO (LU)	VIA DI MONTECARLO 10/B	4	DELL'AITANTE TIZIANA	BERTOLACCI GABRIELE
11	Misericordia Piazza al Serchio	PIAZZA AL SERCHIO (LU)	VIA DUCALE 22	4	CASSETTAI MARZIA	BERTOLACCI GABRIELE
12	Misericordia Santa Gemma Galgani	CAPANNORI (LU)	STRADONE DI CAMIGLIANO 47	4	DE SANTIS GEMMA VINCENZA	BERTOLACCI GABRIELE
13	Misericordia di Gallicano	GALLICANO (LU)	VIA SERCHIO 28	3	DINI MAURA	BERTOLACCI GABRIELE
14	Misericordia Massa Macinaia	CAPANNORI (LU)	VIA PER S.ANDREA 6	4	MENCHINI MANUEL	BERTOLACCI GABRIELE

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

*Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari,
oppure, in alternativa, monte ore annuo (*)*

25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari

5

Cura della persona e della divisa. Massima educazione civica verso gli assistiti. Rispetto delle regole interne dell'ente e degli orari e dei turni di servizio.

Ai volontari sarà anche chiesta, se possibile, flessibilità nell'orario di servizio e la disponibilità ad effettuare spostamenti

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Si rimanda al proprio sistema di selezione verificato dall'Ufficio Nazionale in sede di accreditamento

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Requisiti preferenziali saranno:

- il possesso della patente di Guida Categoria B
- esperienza di volontariato

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

L'agenzia formativa **PER-CORSO**, con sede in Lucca, certificherà e riconoscerà le attività svolte dai volontari del SCU all'interno dei corsi di qualifica per "Addetto all'assistenza di base" organizzati dall'Agenzia stessa. Viene riconosciuto 1 credito formativo di 24 ore così suddiviso:

- Modulo "Pronto Soccorso" di 12 ore
- Modulo "caratteristiche dell'utente anziano e disabile" di 12 ore.

La formazione in oggetto ha durata superiore ad una settimana.

Attestato standard:

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato standard da parte della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia in cui si riporta la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio. Le Misericordie in rete rilasceranno, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, un attestato standard del servizio svolto durante l'anno di Servizio Civile.

Attestato specifico:

Al termine dell'esperienza di volontariato saranno certificate e riconosciute le competenze acquisite e l'esperienza professionale svolta all'interno del progetto da parte di:

- **Per-Corso Agenzia Formativa S.n.c. di Della Santa Silvia e Giannini Marialuisa** certifica e riconosce le attività inerenti la formazione dei volontari che partecipano al progetto all'interno dei corsi di qualifica per "Addetto All'assistenza di base" organizzati dall'agenzia. Riconosce un credito formativo di 24 ore così suddiviso:
modulo A "Pronto soccorso" ore 12 + modulo B "Caratteristica dell'utente anziano" ore 12.

Inoltre, ai fini dell'attestato specifico, relativamente all'acquisizione da parte degli operatori volontari in Servizio Civile di competenze chiave di cittadinanza previste nel DM del MIUR n. 139 del 22/08/2007, questo verrà rilasciato dall'ente terzo STEA CONSULTING SRL con sede legale in Avellino, via Cicarelli n. 1 (C.F./P.IVA 02674030644). STEA CONSULTING ha, all'interno del proprio oggetto sociale, attività riconducibili alla formazione, anche in via non esclusiva.

In particolare le competenze in chiave di cittadinanza che si intendono attestare sono:

- 1) Collaborare e partecipare: interagire in gruppo comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie ed altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.
- 2) Comunicare comprendendo messaggi di genere diverso e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi mediante supporti diversi e rappresentando eventi, fenomeni, principi, concetti norme, procedure atteggiamenti, stati d'animo, emozioni utilizzando linguaggi diversi e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti.

La funzione di messa in trasparenza e validazione delle competenze acquisite durante il Servizio Civile ed utili ai fini curriculari, avverrà attraverso (a) prove intermedie e finali durante lo svolgimento della fase di formazione in modalità FaD; (b) il monitoraggio realizzato in più moduli erogati a mezzo piattaforma FaD ogni 4 mesi e (c) il test finale realizzato con lo scopo di effettuare un bilancio delle competenze per favorire e valorizzare il percorso di auto valutazione e condivisione dell'esperienza di SC.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica si articola nei seguenti moduli:

Denominazione del Modulo	Contenuti	Durata (ore)
A	Corso introduttivo: Primo Soccorso	12

A1	Corso BLS-D	5
B	Le caratteristiche dell'utente anziano <i>L'approccio relazionale alla persona anziana</i>	12
C	Una mano all'anziano e al disabile <i>Aspetti psicologici, sociali, pedagogici nell'approccio con le persone anziane e disabili</i>	14
D	Prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro + Sicurezza (Formazione a Distanza)	6 + 6
E	Esercitazioni Pratiche	17
TOTALE		72

Modulo A – Corso introduttivo di Primo Soccorso

Durata: 12 ore

- I fondamenti di BLS
- Teoria del primo soccorso
- Pratica del primo soccorso
- DPI – Dispositivi sicurezza Individuali

Modulo A1 - CORSO BLS-D

Durata: 5 ore

Il corso verterà sui seguenti contenuti:

- 1) Valutare l'assenza dello stato di coscienza;
- 2) Ottenere la pervietà delle vie aeree con il sollevamento del mento;
- 3) Esplorare il cavo orale e asportare corpi estranei visibili;
- 4) Eseguire la posizione laterale di sicurezza;
- 5) Valutare la presenza di attività respiratoria;
- 6) Eseguire le tecniche di respirazione bocca-bocca e bocca-maschera;
- 7) Riconoscere i segni della presenza di circolo;
- 8) Ricercare il punto per eseguire il massaggio cardiaco esterno;
- 9) Eseguire la manovra di Heimlich e i colpi dorsali nel soggetto cosciente con ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo.

Forassiepi Alessio, Sainati Ugo, Satti Marzia , Pellegrinucci Lucia, Bicocchi Riccardo
Tofanelli Cristian, Cinelli Corrado, Pugliese Giuseppe Francesco, Acciari Giuseppe
Coscia Angelo Bruno, Federici Mary, Agostinelli Claudio, Stefani Stefano
Maria Pia Bertolucci, Buchignani Renzo Giovanni, Bruno Stefano, Ponziani Gabriele
Mazzanti Silvia , Magnani Elena, Pellegrinotti Nicola, Lunardi Luca, Biggeri Alessandro
Taddei Donella, Alberto Aldo Mariani, Vergamini Antonio, Di Bartolomeo Isabella,
Orlandini Alessio, Domini Saura , Canozzi Laura , Canini Loriano, Baudrocco Vanessa,
Brunini Gabriele, Mariani Lorena, Bertolacci Beatrice, Ghiloni Erika

Modulo B – Le caratteristiche dell'utente anziano

Durata: 12ore

- Conoscenza dell'utente anziano
- La relazione con l'anziano: bisogni e risorse
- Il tessuto sociale e culturale
- Le possibili modalità di comunicazione (aspetti di contenuto- aspetti formali generali)

Formatori

Del Rosso Serena, Ricciarelli Paolo , Pellegrinucci Lucia, Cinelli Corrado, Lenzi Martina Federici Mary, Maria Pia Bertolucci, Selene Pera, Ermelinda Simonetti, Luca Cinquini Maela Giulia Pedri, Ponziani Gabriele, Martina Pierucci, Bonini Daniele, Crisuolo Matteo Romani Nadia, Taddei Donella, Rebecchi Margherita, Canozzi Laura , Brunini Gabriele Mariani Lorena

Modulo C – Una mano all'anziano e al disabile

Durata: 14 ore

- La promozione della salute dell'anziano e dei disabili e i progetti dell'Azienda USL 2
- Organizzazione territoriale dei servizi socio assistenziali
- Modelli di comunicazione socio sanitari
- Comunicazione verbale e non verbale
- Valore e cultura dei servizi sociali
- Nozioni di assistenza
- I progetti psicopedagogici
- Role-play di situazioni critiche

Formatori

Del Rosso Serena, Ricciarelli Paolo, Lenzi Martina, Federici Mary, Maria Pia Bertolucci, Selene Pera, Ermelinda Simonetti, Luca Cinquini, Maela Giulia Pedri, Ponziani Gabriele, Martina Pierucci, Bonini Daniele, Crisuolo Matteo, Romani Nadia, Taddei Donella, Rebecchi Margherita, Canozzi Laura , Brunini Gabriele, Mariani Lorena

Modulo D – Prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro

Durata: 12 ore

- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile e sicurezza nei luoghi di lavoro, antincendio e antinfortunistica (formazione in presenza)

Formatori

Alberigi Federica

- Programma formativo (art. 37 D.Lgs 81/08 e Accordo Stato Regione 21.12.2011) della durata di 4 ore in modalità e-learning in rispetto alle direttive dell'Accordo Stato Regione 21.12.2011 su piattaforma FAD dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.
- Informativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 36 D.Lgs 81/08) della durata di 2 ore in modalità e-learning su piattaforma FAD dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

Formatori

Nicola De Rosa

Modulo E – Esercitazioni pratiche

Durata: 17 ore

Formatori:

Forassiepi Alessio, Del Rosso Serena, Sainati Ugo, Satti Marzia , Pellegrinucci Lucia, Bicocchi Riccardo, Tofanelli Cristian, Cinelli Corrado, Mazzanti Silvia, Martina Pierucci, Bonini Daniele, Crisuolo Matteo, Romani Nadia, Magnani Elena, Pellegrinotti Nicola, Lunardi Luca, Biggeri Alessandro, Taddei Donella, Vergamini Antonio, Di Bartolomeo Isabella, Domini Saura , Canozzi Laura , Canini Lorianò, Baudrocco Vanessa, Bertolacci Beatrice, Ghiloni Erika, Orlandini Alessio.

I volontari in servizio civile per poter guidare i mezzi di soccorso potranno effettuare il CORSO GUIDA MEZZI DI SOCCORSO. Un corso pratico organizzato da Confederazione Nazionale Misericordie d'Italia.

DURATA: 72 ore

