



— ARCI SERVIZIO CIVILE —

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *ENTE PROPONENTE IL PROGETTO: Arci Servizio Civile Nazionale*

Informazioni aggiuntive per i cittadini:

Sede centrale:

Indirizzo: Via Monti di Pietralata 16, 00157 Roma

Tel: 0641734392 Fax 0641796224

Email: info@ascmail.it

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

Associazione locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda:

Indirizzo: Arci Servizio Civile Genova

Casa 25 Aprile Molo Giano Varco delle Grazie

Tel: 010/2476909

Email: genova@ascmail.it

Sito Internet: www.arcigenova.it

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Sandra Bettio

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Sandra Bettio

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

3) *ALBO E CLASSE DI ISCRIZIONE: Albo Nazionale – Ente di I classe*

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *TITOLO DEL PROGETTO: **Volontariato e solidarietà: un ponte tra generazioni!***

5) **SETTORE ED AREA DI INTERVENTO DEL PROGETTO CON RELATIVA CODIFICA:**

Settore: Assistenza

Area di intervento: Anziani

Codifica: A01

6) ***DESCRIZIONE DEL CONTESTO TERRITORIALE E/O SETTORIALE ENTRO IL QUALE SI REALIZZA IL PROGETTO CON RIFERIMENTO A SITUAZIONI DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI; IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:***

6.1 Breve descrizione della situazione di contesto territoriale e di area di intervento con relativi indicatori rispetto alla situazione di partenza:

Premessa:

Auser Liguria, soggetto attuatore, desidera presentare “Volontariato e solidarietà: un ponte tra generazioni”, un progetto che nasce dal desiderio di dare una risposta concreta al capoluogo genovese attraverso azioni di volontariato e solidarietà per gli anziani. I dati statistici che verranno elencati di seguito, dimostrano come il nostro territorio (inteso anche come popolazione che lo vive) , sia il primo “soggetto” a richiedere fortemente azioni concrete in risposta a bisogni sempre piu’ impellenti. Inoltre il punto d’Ascolto del numero verde Filo d’Argento di Auser Liguria a Genova ha visto una crescita esponenziale in termini di chiamate ricevute e servizi erogati.

Esaminati questi elementi, elenchiamo gli obiettivi generali e specifici che sono quindi proposti (e riportati in dettaglio al box 7, accanto alle criticità e bisogni, e al box 8) :

incrementare e sostenere interventi di solidarietà tra giovani ed anziani favorendo così sia lo sviluppo di una cultura di fratellanza e unione, sia contrastare stereotipi che riguardano il mondo della terza età offrendo agli anziani soli, o in difficoltà familiari, una pluralità di azioni a sostegno della domiciliarità; garantire la permanenza al domicilio come “diritto di scelta” per “vivere” meglio nella propria casa; contrastare il declino psico-fisico riportando gli anziani soli a domicilio ad essere padroni del loro spazio di vita;

promuovere una rete di azioni al fine di offrire alle persone anziane sole ma autosufficienti (o parzialmente autosufficienti) occasioni culturali, ricreative, di socializzazione esterne al proprio domicilio grazie alla rete con i Centri Sociali e Circoli, con il settore Turismo-Cultura di Auser, con le Istituzioni Pubbliche locali che offrono ad anziani occasioni di questo tipo (es. il Settore Promozione alla Cultura del Comune di Genova attraverso il progetto “Cultura3”); promuovere una rete di relazioni con il vicinato per mutare il domicilio da luogo di “non senso” e di solitudine a luogo di progetto, riportando al centro il concetto di persona.

La situazione demografica, non solo locale ma nazionale e internazionale, pone la comunità intera di fronte a improrogabili sfide che riguardano l'integrazione delle persone anziane nella società e il conseguente fenomeno dell'intergenerazionalità.

PRINCIPALI INDICATORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL CONTESTO TERRITORIALE:

E' ormai noto come il particolare contesto demografico di Genova sia un buon ambito all'interno del quale diffondere *costruttivi incontri fra generazioni*: si pensi che la popolazione di persone over 65 anni stimata nell'anno 2013 è di 151.686 (rilevazioni 2013 – Fonte: Istat, Geo Demo – fascia età: 66 – 100&oltre): un numero davvero rilevante se si pensa che 582.320 è la popolazione totale del contesto esaminato (rilevazioni 2013 – Fonte: Istat, Geo Demo – fascia età: 0 – 100&oltre).

A Genova, come in tutta la Liguria, risulta in continuo aumento il fenomeno dell'allungamento della vita, che abbiamo già affermato essere un aspetto positivo, ma anche di criticità e rischio. A supporto di questo analizziamo i dati Istat dove risultano: 84.712 unità over 75 anni nel 2012 e 85.909 unità over 75 anni nel 2013, un incremento di 1,4 punto percentuale in un solo anno. Anche per gli over 85 anni notiamo un aumento sostanziale: da 25.647 unità del 2012 a 24.895 unità del 2013 (accrescimento del 3%). Teniamo presente inoltre che circa il 50% di queste persone, vive sola.

Occorre focalizzare meglio l'attenzione sui dati relativi agli over 75, in quanto è l'età media delle persone assistite dall'Auser Liguria (attraverso il servizio di volontariato alla persona “Filo d'Argento”) o intercettate, sempre dall'associazione, attraverso la collaborazione operativa con i Centri e Circoli Sociali per anziani presenti sul territorio e con altre associazioni di tipo aggregativo e di socializzazione. Nello specifico, in questo caso si è riscontrato un *incremento di condizioni di solitudine*, naturalmente legato agli aumenti percentuali sopra riscontrati, i quali più riguardano l'età avanzata più influiscono sulla forbice delle persone anziane sole: dei quasi 86.000 ultrasessantacinquenni, oltre la metà (46.843 unità) vive solo, con un aumento percentuale del 14%, e di queste persone l'85% sono donne sole (pari a quasi 40.000 unità), mantenendo il trend percentuale.

Gli over 75 risultano quindi essere il target di intervento concreto e mirato del nostro progetto.

Tralasciando i dati territoriali sui “presidi” (Istituti di ricovero, Residenze Socio-Assistenziali, Residente Protette, ecc.) in quanto luoghi di istituzionalizzazione dedicati a risposte maggiormente orientate all'assistenza socio-sanitaria non domiciliare, nonché i dati sull'assistenza domiciliare privata (non rilevabili con precisione a causa della componente di lavoro sommerso) è opportuno analizzare brevemente il numero e la tipologia di altri “servizi” sul territorio, ad oggi conosciuti, che offrono risposte alle principali “domande sociali” della popolazione anziana, risposte che si possono collocare all'interno di due macro-aree:

- a) macro-area della “PROMOZIONE SOCIALE”: risposte a bisogni di socializzazione, aggregazione, formazione continua, contrasto alla solitudine

- b) macro-area della **“PROTEZIONE SOCIALE”**: risposte quali il sostegno nelle attività accessorie della vita quotidiana (consegna della spesa, dei medicinali, ritiro/consegna di documenti, ecc.), accompagnamento e orientamento ai servizi, assistenza domiciliare leggera non complessa, ecc. (ossia domande non sanitarie).

Tabella di sintesi dei principali soggetti e servizi per anziani maggiormente conosciuti sul territorio di Genova e provincia e ad oggi attivi:

MACRO AREA	SOGGETTI E SERVIZI
PROTEZIONE SOCIALE	<p><u>Servizi pubblici (Comune di Genova):</u> 9 Ambiti Territoriali Sociali (ex Distretti Sociali), uno per Municipio. <u>Servizi sociali</u> per anziani erogati: soggiorni di vacanza (periodi di vacanza con soggiorni in località collinari e montane, con altitudine non superiore ai 1.000 mt., in strutture dedicate), centri sociali per anziani, affido anziani (disponibilità di famiglie o singoli, opportunamente selezionati, ad occuparsi di un anziano che viene loro affidato), assistenza domiciliare (igiene personale, igiene dell’ambiente, preparazione pasti, ecc.), contributi economici, accompagnamento e trasporto sociale. Gli ATS si suddividono in 16 “poli di accesso” distribuiti sul territorio dal levante al ponente cittadino. In percentuale, fatto 100 le richieste di interventi sociali di cui sopra presentate ai poli di accesso, si conferma il dato del 35% dell’utenza che rientra nelle cosiddette “liste d’attesa”: scorporando il dato emerge che ben il 60,2% dell’utenza anziana è in lista di attesa per l’ottenimento del servizio di assistenza domiciliare, mentre il 27,8% per i servizi di trasporto sociale. Se a ciò aggiungiamo il dato sui tempi di attesa per l’uscita dalle liste e l’entrata nella “presa in carico”, pari ad un range compreso fra i 200 e i 600 giorni, la situazione sociale risulta oggettivamente preoccupante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Servizi di Terzo Settore (associazioni di volontariato e cooperative sociali):</u> Servizio di Telefonia Sociale e servizio di Soccorso Sociale per anziani: servizi gestiti dall’Auser Liguria, in rete con altre associazioni e cooperative sociali, attraverso il numero verde gratuito del “Filo d’Argento” (vedasi i dati settoriali in seguito). Attraverso questi servizi si forniscono informazioni sulla rete degli interventi sociali e sanitari rivolti agli anziani e si realizzano interventi di “soccorso sociale” svolti da volontari o da “custodi sociali” (monitoraggio, accompagnamento a servizi, consegna di spesa e medicinali, ritiro/consegna di ricette e documenti, ecc.), attivando (quando i casi risultano maggiormente complessi) i servizi pubblici territoriali competenti. <p><i>Nota sui Custodi sociali.</i> Attività: figure gestite e appositamente formate dalle cooperative sociali per il monitoraggio quotidiano o saltuario delle condizioni di salute e del domicilio delle persone anziane loro affidate e interventi di domiciliarità “leggera” (consegna della spesa e dei medicinali, compagnia, accompagnamento) in forma gratuita. Il servizio è attivo tutto l’anno ma si intensifica – con l’aumento del numero di custodi – durante i mesi estivi ed invernali per le cosiddette “Emergenza Estate” ed “Emergenza Neve”. Rimanendo in pronta reperibilità per interventi straordinari, ogni custode ha in carico dai 5 ai 10 anziani con particolari requisiti socio-sanitari stabiliti dal servizio pubblico, dalla ASL e dai medici di famiglia. Gli anziani inseriti in questo servizio sono quasi 1.200 e, di questi, 884 a Genova, dove operano 80 custodi sociali.</p>
	<p><u>Servizi di Terzo Settore:</u> 21 Centri Sociali per anziani. Attività: socializzazione, ludico-ricreative, culturali, educative, turistico-sociali per anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti (la cui presenza è rappresentata in maggioranza da donne). In media 5.000 persone anziane che hanno deciso di iscriversi frequentano in un anno questi centri, mentre si raggiunge una cifra più elevata se si considerano le persone anziane non tesserate che aderiscono ad iniziative straordinarie organizzate dai centri in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche (es.: partecipazione a concerti di musica classica o a rappresentazioni teatrali a prezzi concordati).</p>

PROMOZIONE SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Enti di formazione con quota di iscrizione obbligatoria</u>: 4 grandi Università Popolari per la Terza Età conosciute, di cui due rivolte in particolare ad adulti e anziani. A queste si è aggiunta ad ottobre 2011 anche <i>l'Università Popolare dell'Età Libera "UniAuser" di Auser Genova</i>, che ha già intercettato una domanda di "educazione permanente per adulti" non formale di oltre 400 persone. • <u>Servizi pubblici (Comune di Genova)</u>: progetto "Cultura3". Si rivolge alle persone anziane che, per problemi diversi, non fruiscono abitualmente dell'offerta culturale cittadina, a causa di difficoltà legate allo spostamento, ad organizzarsi da soli, oppure, per i costi elevati di alcuni eventi o per una scarsa conoscenza delle opportunità. "Cultura3" prevede la costruzione annuale di una "proposta culturale unitaria" della città di Genova che raccoglie iniziative di Teatri, Musei, Biblioteche proposti in forma "facilitata" rispetto all'informazione, all'accoglienza e all'approccio e prevedono una riduzione dei costi e il trasporto collettivo gratuito, con il contributo del Terzo Settore.
PROTEZIONE SOCIALE E PROMOZIONE SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Organizzazioni esclusivamente di volontariato</u>: nel Comune di Genova 539 organizzazioni di volontariato di vario genere (fonte: censimento Banca Dati del CELIVO – Centro Servizi al Volontariato di Genova). Il 39% opera nel settore socio-assistenziale, rappresentando, insieme al settore sanitario (pari al 23%), la maggioranza rispetto ad altri settori quali, a titolo esemplificativo, il settore ricreativo (1,6%), il settore culturale e di tutela dei beni culturali (5,9%), il settore educativo-formativo (13,9%). È una presenza abbastanza numerosa ma rivolta per il 76% alla popolazione non anziana oppure organizzata per aspetti di emergenza sociale e sanitaria (disabilità gravi, distribuzione di generi di prima necessità, Centri di riabilitazione, Pubbliche Assistenze). Inoltre, tale presenza risulta a nostro avviso mal distribuita, seppure naturalmente condensata in zone degradate e di povertà, in quanto in altre aree della città (come il Ponente genovese, caratterizzato da sempre come zona industriale) si riscontra una scarsa presenza di organizzazioni che possano offrire interventi di volontariato alla persona che vadano oltre all'importantissima risposta sanitaria e di emergenza.

La tipologia di questi servizi e attività e i dati quantitativi attualmente in possesso indicano che esiste sul territorio genovese una buona rete sociale protettiva, e l'Auser Liguria è pienamente inserita in tale rete attraverso l'impegno dei propri volontari di età compresa fra i 60 e, addirittura, gli 80 anni.

Al contempo, tuttavia, l'aumento delle richieste di sostegno, il diversificarsi della domanda sociale, l'interruzione definitiva di più Convenzioni con i Servizi Sociali del Comune di Genova per interventi di prossimità svolti col volontariato, l'erosione del corpo volontario dell'associazione, la difficoltà di reperire volontari giovani per un'integrazione generazionale (aumentando così il numero dei volontari già attivi) sono elementi che rendono oggi ancora più necessario l'ingresso di nuove "energie" che, grazie al Servizio Civile Nazionale Volontario, possano impegnarsi in modo responsabile unendosi ai volontari anziani di Auser Liguria, in un percorso di crescita e formazione per l'aiuto alle persone anziane, in particolare per coloro che vivono in condizioni di difficoltà sociali, sono sole o "lasciate sole".

Oggi, grazie ai progressi scientifici della medicina e con il generale miglioramento delle condizioni di vita, si sono dati anni alla vita; ma non possiamo limitarci, a nostro avviso, a prendere atto solo dell'allungamento della vita se non è accompagnato da un miglioramento dei rapporti sociali e, più in generale, delle relazioni solidali fra le persone anziane e i giovani.

Riteniamo quindi fondamentale promuovere questo progetto intergenerazionale per "dare vita agli anni" che possa tradursi in una serie di interventi a sostegno delle fragilità degli anziani e per la promozione di attività di inclusione e partecipazione sociale svolte, insieme ai nostri volontari anziani, dai giovani.

In conclusione, occorre implementare gli interventi di volontariato alla persona quali quelli offerti dal settore "Filo d'Argento" di Auser Liguria, in quanto la domanda sociale degli anziani (in particolare il contrasto alla solitudine e l'aiuto nella gestione della vita quotidiana) è in aumento, e le risposte che possono essere fornite attraverso azioni di domiciliarità leggera e di soccorso sociale rappresentano una forma di prevenzione a percorsi di decadimento che portano a condizioni di fragilità e disagio sociali difficili da recuperare quando si tramutano in emergenze.

Alcuni dati di contesto sulla "domanda sociale" raccolta con il servizio di telefonia per anziani "filo d'argento" di auser liguria:

Di notevole importanza sono i numeri che il Punto d'Ascolto del numero verde Filo d'Argento di Auser Liguria a Genova detiene, in enorme crescita: si hanno in media 15.135 contatti telefonici l'anno, la maggior parte dei quali producono una o più richieste di intervento sociale, provenienti da tutto il territorio cittadino, con una frequenza maggiore equamente distribuita fra il Ponente genovese e il Centro cittadino.

Nello specifico le richieste riguardano servizi di "domiciliarità" (interventi programmati a medio lungo termine) e di "soccorso sociale" (interventi una tantum o a breve termine): *compagnia a domicilio* (11%), *disbrigo di pratiche* (25%), *accompagnamento a servizi e trasporto sociale* (12%), *compagnia telefonica* (32%), *informazioni socio assistenziali* (18%), *altro (informazioni, richieste non esaudibili : 2%)*. Il servizio Filo d'Argento svolge l'attività di "domiciliarità" per massimo 2/3 mesi a persona, salvo i casi più delicati, in attesa della presa in carico da parte dei servizi sociali, cercando comunque di ritardare il più possibile il decadimento psico-fisico e contrastando la solitudine.

Oltre all'attività di compagnia a domicilio, gli interventi che seguono ai contatti si sono tradotti, nell'ultimo anno, soprattutto in consegne di spesa e medicinali, ritiro pratiche e documenti (es.: richieste da validare o validate presso la ASL locale genovese per accedere al trasporto sanitario per terapie con ambulanza), accompagnamento a visite o a far spesa. Le richieste da parte del medesimo utente arrivano anche a più di due interventi la settimana: ciò si traduce in un volume pari a una media di 15/20 interventi sul territorio per utente al mese.

Il Filo d'Argento di Auser Liguria, in un anno, interviene con i propri servizi di *soccorso sociale* (consegna di spesa e medicinali, accompagnamento a servizi, a luoghi ricreativi o per passeggiate, disbrigo pratiche) per circa 2.200 persone anziane (soprattutto donne sole over 80 anni), con una media di 80 persone nuove al mese e picchi di circa 150 nei mesi più difficili per la popolazione anziana fragile (ossia durante le emergenze climatiche nei mesi Dicembre, Gennaio e Giugno, Luglio), rispondendo alle relative richieste di intervento sociale pervenute al Numero Verde. L'associazione svolge inoltre regolarmente ogni mese il servizio di compagnia telefonica (in uscita, ossia con telefonata a casa dell'utente un giorno ogni settimana) per 160 persone anziane.

Considerando che i volontari dell'associazione impegnati nelle attività di sostegno sono attualmente 110 e che il numero dei servizi svolti è pari ad una media complessiva mensile di oltre 40.000 interventi, ciò si traduce in un dato di circa 20 persone anziane "prese a carico" da un volontario in un anno.

Le richieste di intervento giunte al Numero Verde del Filo d'Argento, grazie anche alla forte collaborazione con il sistema degli Ambiti Territoriali Sociali genovesi e alla progressiva conoscenza del nostro servizio sul territorio, sono in continuo aumento, con un preoccupante sovraccarico di impegno per i volontari e la necessità di un rafforzamento della struttura di coordinamento e dell'organizzazione del servizio Filo d'Argento. A volte non è possibile far fronte ad alcune richieste e si tenta di attivare la rete delle associazioni sul territorio per rispondere ai bisogni di nuovi utenti, aumentando però la complessità di gestione del servizio che rimane pur sempre coordinata da volontari.

Infine è da sottolineare un ultimo punto che riguarda in modo trasversale le ordinarie attività dell'associazione, e di conseguenza le attività di progetto, ripreso più avanti nella Criticità 3: la

totale o parziale assenza di informazioni per gli anziani e le famiglie sulla rete dei servizi di tutela (protezione sociale) e delle attività di promozione alla socializzazione e aggregazione (promozione sociale) loro offerti.

Il numero verde Filo d'Argento riceve in media solo il 2% di contatti per una precisa richiesta di informazione a cui si riesce a dare risposta attraverso un'attività di *segretariato sociale "semplice"* e primo orientamento. Ma solo lo 0,2% degli utenti anziani (o loro famiglie) che si rivolgono al numero verde è effettivamente a conoscenza dei servizi loro dedicati, gratuiti o in compartecipazione economica, e di altre possibilità di intervento offerte da associazioni di volontariato e cooperative sociali, da soggetti pubblici (es.: Distretti Sociali) e da organizzazioni sindacali (es.: sindacati dei pensionati).

PRIMI OBIETTIVI E INDICATORI DI PROGETTO:

anticipazione e descrizione dei principali obiettivi e indicatori riportati di seguito al Box 7

Non possiamo prevedere un numero preciso di eventuali nuovi utenti (e relative richieste di sostegno), in quanto naturalmente dipenderà dalle richieste pervenute alla nostra associazione tramite il Numero Verde "Filo d'Argento" o tramite la rete associativa sul territorio (compresa la rete operativa con i partner di progetto), ma è comunque possibile porsi un obiettivo quantitativo concreto, basandosi su quanto finora emerso in termini di dati, da verificare a termine del progetto di SCN: con l'ingresso di 6 volontari in SCN con i quali gestire il progetto, e considerando la possibilità di seguire in un anno la media di 30 utenti a volontario, potremo dare risposta ad almeno 180 utenti in più, svolgendo un minimo di ulteriori 3.600 servizi al mese, ossia una media di 20 interventi al mese per persona (escludendo naturalmente dal conteggio i periodi nei quali i giovani in SCN sono impegnati nelle attività di formazione generale e specifica o sono in permesso).

Inoltre, visto l'impegno maggiormente strutturato, rispetto al volontariato ordinario, che i volontari in SCN dedicano al progetto, si possono raggiungere ulteriori obiettivi che l'associazione considera fondamentali per ritardare il più possibile il decadimento psico-fisico delle persone anziane sole; obiettivi che si legano ai bisogni rilevati sul territorio grazie alla presenza di Centri e Circoli Sociali Auser per anziani e alla collaborazione con altre associazioni. Unendo le attività di soccorso sociale e domiciliarità (cosiddette attività di "protezione sociale") alle attività di "promozione sociale" (informazione sui servizi e sulle attività per anziani, socializzazione, animazione presso Centri Sociali, offerta e promozione di occasioni culturali, ecc.) è possibile completare le risposte alla complessa – perché "composta" da più fattori – domanda sociale "debole" degli anziani (es. partecipazione ad attività educativo-formative, programmi ed eventi culturali quali seminari, convegni a tema, visite guidate proposte ad accesso facilitato – costi ridotti – per utenza di "bassa soglia").

Anche in questo caso ci si può porre un obiettivo quantitativo da raggiungere attraverso questo progetto nell'anno di SCN: far sì che ogni giovane in SCN possa coinvolgere nell'anno almeno 60 nuove persone anziane sole nelle attività di promozione sociale per rispondere ad un forte bisogno di socializzazione e aggregazione da parte delle persone anziane sole.

In conclusione, riteniamo perciò davvero indispensabile l'ingresso dei nuovi volontari in SCN per poter esaudire (e soprattutto potenziare) tutte le richieste di sostegno provenienti dalle persone anziane della nostra città e sviluppare meglio le attività di promozione all'invecchiamento attivo degli anziani.

6.2 Criticità e/o bisogni relativi agli indicatori riportati al 6.1

CRITICITA'/BISOGNI	INDICATORI MISURABILI
<p>Bisogno 1</p> <p>Bisogno di socializzazione e aggregazione da parte degli anziani, ossia bisogno di uscita dalla solitudine delle persone anziane sole o lasciate sole attraverso attività relazionali e solidali in relazione all'offerta di luoghi, spazi fisici di socializzazione e all'offerta di occasioni culturali, educative/formative, ecc., presenti sul territorio di Genova.</p>	<p>Indicatore 1.1</p> <p>Quanti e quali Centri Sociali e Circoli per anziani a Genova vengono attualmente frequentati nell'anno da persone anziane autosufficienti che risultano sole.</p>
	<p>Indicatore 1.2</p> <p>Quanti e quali offerte culturali, educativo-formative, ecc. (es.: seminari, convegni, visite guidate), vengono proposte da soggetti pubblici o privati di potenziale interesse per anziani soli.¹</p>
<p>Criticità 1</p> <p>Scarsa presenza di organizzazioni di volontariato e promozione sociale che si occupino del sostegno domiciliare alle persone anziane sole o in difficoltà familiari (protezione sociale) e della promozione all'invecchiamento attivo (promozione sociale).</p>	<p>Indicatore 2</p> <p>Numero e tipologia di organizzazioni di volontariato e promozione sociale genovesi, finora sconosciute, che operano nel settore socio-assistenziale con attività per anziani di tipo assistenziale e/o di tipo socio-ricreativo e promozionale (cultura, tempo libero, ecc.) da far emergere attraverso un'esplorazione del territorio e delle Banche Dati esistenti da parte dei giovani in SCN.</p>
<p>Criticità 2</p> <p>Aumento delle richieste di servizi di soccorso sociale (es.: consegna della spesa, disbrigo pratiche, ecc.) e di sostegno domiciliare (es.: compagnia domiciliare e telefonica) al numero verde Filo d'Argento di telefonia per anziani.</p>	<p>Indicatore 3.1</p> <p>Numero e tipologia di contatti telefonici e di relative richieste al numero verde Filo d'Argento a cui si riesce a dare attualmente seguito, pertanto numero e tipologia di interventi di volontariato <i>programmati o una tantum</i> (soccorso sociale, domiciliarietà, promozione alla relazionalità) svolti in un anno dall'associazione.</p>
	<p>Indicatore 3.2</p> <p>Numero di persone anziane prese a carico e seguite attualmente dall'associazione.</p>
<p>Criticità 3</p> <p>Totale o parziale assenza di informazioni per gli anziani e le famiglie sulla rete dei servizi di tutela (protezione sociale) e delle attività di promozione alla socializzazione e aggregazione (promozione sociale) loro offerti.</p>	<p>Indicatore 4</p> <p>Quantità e tipologia informazioni sui servizi di interesse per anziani e famiglie attualmente esistenti nella Banca Dati informativa dell'associazione e reperibili attraverso altre fonti.</p>

¹ Es.: Programmi delle cosiddette **Università Popolari della Terza Età**, **compresa l'Università Popolare di Auser**, eventi culturali per anziani offerti a costo ridotto o ad accesso da parte delle **Aree Cultura e Innovazione/Promozione del Patrimonio del Comune o della Provincia di Genova**, iniziative di turismo socio-culturale offerti da soggetti anche privati oltre ad **associazioni culturali e di promozione sociale**.

6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:

6.3.1 destinatari diretti

I destinatari diretti del progetto saranno

- gli anziani autosufficienti ma con difficoltà di deambulazione nel recarsi a servizi, visite mediche o per svolgere attività primarie quali fare la spesa, seguire iter burocratici presso uffici e sportelli
- gli anziani parzialmente autosufficienti, impossibilitati a muoversi dal proprio domicilio per svolgere attività esterne (spesa, acquisto medicinali, ritiro ricette e documenti, prenotazioni a visite, ecc.) e che necessitano di compagnia domiciliare o telefonica
- gli anziani soli in genere (autosufficienti o parzialmente autosufficienti) che richiedono o per i quali si richiedono, da parte dei servizi pubblici, interventi di compagnia domiciliare e telefonica o accompagnamento verso centri di aggregazione e socializzazione o comunque, laddove possibile, verso eventi e iniziative esterni utili al contrasto della solitudine

6.3.2 beneficiari indiretti

I beneficiari indiretti del progetto saranno:

- le famiglie di anziani parzialmente autosufficienti che richiedono un aiuto integrativo per la gestione delle attività quotidiane proprie. Es.: compagnia domiciliare al fine di permettere al familiare lo svolgimento di proprie commissioni o permettere un momento di sollievo; accompagnamento a servizi e visite mediche, consegna della spesa o dei medicinali e aiuto negli iter burocratici in supplenza temporanea del familiare, ecc.
- i Distretti Sociosanitari con i quali si è in rapporto di collaborazione per fornire una prima risposta ad anziani in lista di attesa per la presa in carico pubblica con bisogni sociali per i quali è sufficiente e possibile l'intervento del volontariato
- il Comune di Genova – Servizi alla Persona – Area Anziani per il quale è possibile generare un report sulla “domanda sociale sommersa” intercettata dall'associazione e costruire una sorta di “Osservatorio delle fragilità sociali” attraverso il sistema informatico del Filo d'Argento www.filodargento.it utilizzato per la gestione dei servizi e degli assistiti, al fine di collaborare nello studio di eventuali politiche innovative per la risposta a bisogni non classificati tra gli standard del servizio pubblico

6.4. Indicazione su altri attori e soggetti presenti ed operanti nel settore e sul territorio

Come già descritto nel box 6.1 sul territorio genovese esistono diversi attori pubblici e del privato sociale che si rivolgono alla popolazione anziana per offrire loro servizi di sostegno e tutela o di promozione sociale e con i quali Auser Liguria collabora attivamente:

- *Comune di Genova – Servizi alla Persona – Area Anziani* attraverso *9 Ambiti Territoriali Sociali (ATS)*, con 16 punti di accesso nei vari Municipi, che si occupano della domanda sociale proveniente dagli anziani attraverso soggiorni di vacanza, centri sociali per anziani, affido anziani, assistenza domiciliare tutelare e familiare, contributi economici, accompagnamento e trasporto sociale (spesso in convenzione con soggetti del privato sociale)
- *21 Centri Sociali per Anziani* alcuni autogestiti, altri in convenzione con il Comune ed altri ancora (la minoranza) gestiti con personale pubblico, che organizzano attività di socializzazione, ludico-ricreative, culturali, educative per adulti, turistico-sociali ed eventi straordinari in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche
- *8 organizzazioni di volontariato e promozione sociale* che operano nel settore socio-assistenziale (Anspi Liguria, AVO-Associazione Volontari Ospedalieri Genova, Caritas-Centri d'Ascolto Vicariali di Genova, GAU-Giovani Amici Uniti, Gruppo Vincenziane di Genova, GAL-Gruppo Amici del Lagaccio, ADA-Associazione per i Diritti degli Anziani, Anziani Oggi)
- *3 Consorzi di Cooperative Sociali* (Agorà, Cress, Lanza del Vasto) che gestiscono, oltre alle attività di assistenza familiare professionale in convenzione con il Comune, il servizio di Custodi Sociali: 85 figure appositamente formate per il monitoraggio quotidiano o saltuario

delle condizioni di salute e del domicilio delle persone anziane loro affidate (solitamente con un rapporto da 1 a 5/10)

- *3 Sindacati dei Pensionati* (SPI-CGIL, FNP-CISL e UILP-UIL, di cui l'Associazione partner ADA fa parte) per le attività di informazione e orientamento sui servizi per anziani quali, ad esempio, i Patronati e i Centri di Assistenza Fiscale (CAF).

A questi soggetti si aggiungono altri attori importanti per la popolazione anziana quali le strutture territoriali genovesi dei Sindacati dei Pensionati, i Patronati, i Centri di Assistenza Fiscale, alcune ex IPAB ora aziende di servizi alla persona (dopo riforma regionale del 2003).

6.5 Domanda di servizi analoghi nel contesto di riferimento:

Dalla nostra esperienza e considerando il particolare contesto demografico della città di Genova (una delle più anziane d'Italia), si sottolineano alcune domande di interventi e servizi, provenienti dal territorio, così sintetizzabili:

- richieste di relazione e contrasto alla solitudine nel proprio ambiente di vita (domicilio o Istituto),
- forte bisogno di mobilità,
- esigenze di accesso facilitato ad eventi culturali,
- desiderio di trovare spazi ed occasioni di aggregazione nel proprio tessuto sociale,
- necessità di conoscere meglio o imparare le tecnologie informatiche e, guardando anche alla prossima generazione di adulti che si sta velocemente affacciando sulla scena sociale:
- bisogni di mantenersi attivi, sia impegnandosi in prima persona, sia cercando opportunità di partecipazione
- bisogni di apprendimento permanente
- bisogni culturali
- desiderio di interagire attivamente con le giovani generazioni

6.6 Offerta di servizi analoghi nel contesto di riferimento:

Per quanto riguarda l'offerta di servizi e interventi in risposta alle domande di cui sopra, si può sintetizzare quanto segue, così come già anticipato al Box 6:

- *Area della Protezione sociale:*

- Servizi pubblici (Comune di Genova): 9 Ambiti Territoriali Sociali (ex Distretti Sociali), Servizi sociali per anziani erogati: soggiorni di vacanza (periodi di vacanza con soggiorni in località collinari e montane, con altitudine non superiore ai 1.000 mt., in strutture dedicate), centri sociali per anziani, affido anziani (disponibilità di famiglie o singoli, opportunamente selezionati, ad occuparsi di un anziano che viene loro affidato), assistenza domiciliare (igiene personale, igiene dell'ambiente, preparazione pasti, ecc.), contributi economici, accompagnamento e trasporto sociale.
- Servizi di Terzo Settore (associazioni di volontariato e cooperative sociali): Servizio di Telefonia Sociale e servizio di Soccorso Sociale per anziani: servizi gestiti dall'Auser Liguria, in rete con altre associazioni e cooperative sociali, attraverso il numero verde gratuito del "Filo d'Argento". Servizi: informazioni sulla rete degli interventi sociali e sanitari rivolti agli anziani; interventi di "soccorso sociale" svolti da volontari o da "custodi sociali" (monitoraggio, accompagnamento a servizi, consegna di spesa e medicinali, ritiro/consegna di ricette e documenti, ecc.), attivando (quando i casi risultano maggiormente complessi) i servizi pubblici territoriali competenti.

- *Area della Promozione sociale:*

- Enti di formazione con quota di iscrizione obbligatoria: 4 grandi Università Popolari per la Terza Età conosciute, di cui due rivolte in particolare ad adulti e anziani. A queste si è

aggiunta ad ottobre 2011 anche *l'Università Popolare dell'Età Libera "UniAuser" di Auser Genova*, che ha già intercettato una domanda di "educazione permanente per adulti" non formale di oltre 400 persone.

- Servizi pubblici (Comune di Genova): progetto "Cultura3". Si rivolge alle persone anziane che, per problemi diversi, non fruiscono abitualmente dell'offerta culturale cittadina, a causa di difficoltà legate allo spostamento, ad organizzarsi da soli, oppure, per i costi elevati di alcuni eventi o per una scarsa conoscenza delle opportunità. "Cultura3" prevede la costruzione annuale di una "proposta culturale unitaria" della città di Genova che raccoglie iniziative di Teatri, Musei, Biblioteche proposti in forma "facilitata" rispetto all'informazione, all'accoglienza e all'approccio e prevedono una riduzione dei costi e il trasporto collettivo gratuito, con il contributo del Terzo Settore.

- *Aree di Protezione e promozione sociali:*

- Organizzazioni esclusivamente di volontariato: 539 organizzazioni di volontariato di vario genere (fonte: censimento Banca Dati del CELIVO – Centro Servizi al Volontariato di Genova). Il 39% opera nel settore socio-assistenziale, rappresentando, insieme al settore sanitario (pari al 23%), la maggioranza rispetto ad altri settori quali, a titolo esemplificativo, il settore ricreativo (1,6%), il settore culturale e di tutela dei beni culturali (5,9%), il settore educativo-formativo (13,9%).

6.7 Soggetto attuatore

Auser Liguria (*soggetto attuatore*): Associazione di volontariato attiva da 20 anni sul territorio di Genova nei servizi di sostegno domiciliare e telefonico alle persone anziane con difficoltà, attraverso la gestione del Numero Verde gratuito "Filo d'Argento". L'Associazione opera attraverso i propri volontari anziani in rete con altre associazioni di volontariato e in convenzione con gli enti locali (Comune di Genova e Regione Liguria) per la gestione dei servizi di volontariato alla persona in collaborazione con i Distretti Sociali. Tutte le sue attività sono strutturate attraverso progetti sperimentali proposti alle istituzioni (comprese quelle scolastiche) o progetti redatti in risposta a bandi pubblici. Auser Liguria fa inoltre parte del Centro Servizi al Volontariato di Genova e del Forum Ligure del Terzo Settore, oltre ad essere socio di Arci Servizio Civile per la gestione dei progetti di impiego dei giovani in Servizio Civile Nazionale Volontario. Sede legale: Via Balbi, 29/5 – 16126 Genova (GE)

6.8 Partner progetto

Associazione Anziani Oggi: C.F: 95046550109 L'Associazione "Anziani Oggi" opera da diversi anni nei campi specifici della cultura, della comunicazione, della ricreazione, della formazione, dello sport e del tempo libero. Da un ventennio in collaborazione esclusiva con il Municipio 1 Centro Est, ricerca un rapporto con gli anziani del quartiere mediante lo svolgimento di attività aggregative. L'attività principale dell'associazione è quella motoria, ma non solo. Infatti il recupero di capacità motorie da un lato e la riscoperta delle abilità manuali e degli interessi intellettuali dall'altro conferiscono all'anziano un senso di benessere tale da eliminare gli stati depressivi e le frustrazioni spesso presenti nel processo dell'invecchiamento. Sede legale: Via Ausonia, 3/4 – 16136 Genova (GE)

Associazione per i Diritti degli Anziani – ADA: C. F. 95044660108 : Nasce nel 1990, quale associazione di volontariato per la tutela dei diritti delle persone anziane. L'Associazione interviene in molteplici problemi dei cittadini più a rischio, prevalentemente anziani, che vanno da quelli della salute, esistenziali, interrelazionali, familiari, a quelli di reinserimento, abitativi, sanitari, servizi sociali, rapporti con la pubblica amministrazione e comunque collegati al vivere quotidiano. Particolare importanza nella attività e nelle finalità dell'associazione viene data dal rapporto intergenerazionale, nella convinzione che lo scambio di esperienze tra anziani e giovani sia alla base di una società solidale e che gli anziani costituiscano una risorsa fondamentale del vivere civile. L'ADA, inoltre, è fortemente impegnata nel sostenere l'educazione permanente degli adulti,

convinta che tra i diritti fondamentali degli anziani ci sia anche il diritto all'educazione e alla cultura per tutto l'arco della vita. Incentivare tra gli anziani nuovi saperi e nuove conoscenze significa anche combattere l'esclusione sociale e migliorare la qualità della vita individuale, sociale e professionale. Per favorire la socializzazione degli anziani l'ADA promuove numerose attività culturali legate al turismo, attività sportive, ricreative e di formazione, atte anche a favorire lo scambio culturale e l'incontro tra persone di tutte le età. Sede legale. Piazza Colombo, 4/4 – 16121 Genova (GE).

Conferenza Ligure Enti di Servizio Civile (CLESC): C.F. 95095200101 La Clesc — Conferenza Ligure enti di servizio civile— è una associazione senza fine di lucro composta dalle principali realtà del terzo settore Ligure impegnate nel servizio civile. La Clesc nasce per promuovere, valorizzare, e occuparsi della qualificazione sempre maggiore del Servizio Civile Nazionale. La Conferenza ligure Enti di Servizio civile promuove la dimensione internazionale della pace, del servizio civile e dell'obiezione di coscienza, con particolare attenzione alle forme di intervento nonviolento di risoluzione dei conflitti nonché la cooperazione internazionale allo sviluppo. Metterà a disposizione del progetto i propri consulenti e i propri servizi di promozione, sensibilizzazione, informazione.

Celivo (Centro Servizi al volontariato) C.F. 95039260104 ha lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine eroga le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare collaborerà attivamente alle iniziative di informazione, sensibilizzazione e promozione del servizio civile previste dal progetto e organizzate nel territorio della provincia di Genova e offrendo un supporto operativo in termini di risorse umane e strumentali, nell'ambito delle stesse

Infine si anticipa – come meglio indicato al box 26 – che esiste una Convenzione attivata con l'Università degli Studi di Genova, Facoltà di Scienze della Formazione per l'attivazione di percorsi di tirocinio presso l'associazione rivolti a studenti e a giovani in SCN utili al riconoscimento di crediti formativi.

7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

7.1 Gli obiettivi di cambiamento generati dalle criticità e bisogni indicati nel 6.2:

CRITICITA'/BISOGNI	OBIETTIVI
<p>Bisogno 1.1 Bisogno di socializzazione e aggregazione da parte degli anziani, ossia bisogno di uscita dalla solitudine delle persone anziane sole o lasciate sole attraverso attività relazionali e solidali in relazione all'offerta di luoghi, spazi fisici di socializzazione e all'offerta di occasioni culturali, educative/formative, ecc., presenti sul territorio di Genova.</p>	<p>Obiettivo 1 Informare gli anziani soli autosufficienti dell'esistenza di occasioni e opportunità di aggregazione offerte da Centri Sociali e Circoli per anziani e da altri soggetti (pubblici o privati) promuovendone la partecipazione attraverso l'accompagnamento.</p> <p>Ci si pone l'obiettivo di coinvolgere in attività di socializzazione, animazione, occasioni culturali, di svago, ecc., almeno 60 nuove persone anziane sole nell'anno di SCN (ossia 10 potenziali utenti per volontario).</p>
<p>Criticità 1 Scarsa presenza di organizzazioni di volontariato e promozione sociale che si occupino del sostegno domiciliare alle persone anziane sole o in difficoltà familiari (protezione sociale) e della promozione all'invecchiamento attivo (promozione sociale).</p>	<p>Obiettivo 2 Ricerca altre organizzazioni di volontariato (oltre ai partners di progetto) ed altri attori non-profit o pubblici che si rivolgono ad anziani offrendo attività non specificamente di tipo socio-sanitario o di risposta ad emergenze sociali gravi e creare con essi una rete di collaborazione da portare a sistema.</p>

<p>Criticità 2 Aumento delle richieste di servizi di soccorso sociale (es.: consegna della spesa, disbrigo pratiche, ecc.) e di sostegno domiciliare (es.: compagnia domiciliare e telefonica) al numero verde Filo d'Argento di telefonia per anziani.</p>	<p>Obiettivo 3 Aumentare le risposte e gli interventi di <i>soccorso sociale e sostegno domiciliare</i>, in collaborazione con le associazioni partner ed altre organizzazioni di volontariato, al fine di riportare, inoltre, equilibrio fra le richieste degli anziani e l'impegno dei volontari attualmente attivi in associazione con l'aumento del corpo stesso dei volontari.</p> <p>In tal caso ci si pongono i seguenti obiettivi: incrementare il numero di persone anziane sole da seguire dando una risposta ad almeno 180 nuovi utenti anziani in difficoltà nell'anno per un totale complessivo di almeno 3.600 servizi e interventi al mese in più.</p>
<p>Criticità 3 Totale o parziale assenza di informazioni per gli anziani e le famiglie sulla rete dei servizi di tutela (protezione sociale) e delle attività di promozione alla socializzazione e aggregazione (promozione sociale) loro offerti.</p>	<p>Obiettivo 4 Aggiornare la Banca Dati di Auser Liguria sui servizi e attività per anziani per diffondere informazioni verso anziani e famiglie sulle opportunità di assistenza, sussidi, socializzazione, orientamento ai servizi, eventi culturali, ecc. e svolgere azioni di <i>segretariato sociale "semplice"</i>, informando gli anziani sugli iter da seguire, ad esempio, per alcune pratiche burocratiche o per l'accesso ai servizi.</p>

7.2 Gli obiettivi sopra indicati con gli indicatori del 6.2 alla conclusione del progetto

OBIETTIVO	INDICATORI
<p>Obiettivo 1 Informare gli anziani soli autosufficienti dell'esistenza di occasioni e opportunità di aggregazione offerte da Centri Sociali e Circoli per anziani e da altri soggetti (pubblici o privati) promuovendone la partecipazione attraverso l'accompagnamento.</p> <p><u>Obiettivo di progetto</u>: ci si pone l'obiettivo di coinvolgere in attività di socializzazione, animazione, occasioni culturali, di svago, ecc., almeno 60 nuove persone anziane sole nell'anno di SCN (ossia 10 potenziali utenti per volontario).</p>	<p>Indicatore 1.1 Quanti e quali Centri Sociali e Circoli per anziani a Genova vengono attualmente frequentati nell'anno da persone anziane autosufficienti che risultano sole.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto</u>: quante nuove persone anziane autosufficienti in particolare sole frequenteranno nell'anno di progetto i Centri Sociali e Circoli per anziani.</p> <hr/> <p>Indicatore 1.2 Quanti e quali offerte culturali, educativo-formative, ecc. (es.: seminari, convegni, visite guidate), vengono proposte da soggetti pubblici o privati di potenziale interesse per anziani soli.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto</u>: quante persone anziane sole o lasciate sole verranno coinvolte in attività di socializzazione e aggregazione (culturali, educative/formative, ecc.).</p>
<p>Obiettivo 2 Ricerca altre organizzazioni di volontariato (oltre ai partners di progetto) ed altri attori non-profit o pubblici che si rivolgono ad anziani offrendo attività non specificamente di tipo socio-sanitario o di</p>	<p>Indicatore 2 Numero e tipologia di organizzazioni di volontariato e promozione sociale genovesi, finora sconosciute, che operano nel settore socio-assistenziale con attività per anziani di tipo assistenziale e/o di tipo socio-ricreativo</p>

<p>risposta ad emergenze sociali gravi e creare con essi una rete di collaborazione da portare a sistema.</p>	<p>e promozionale (cultura, tempo libero, ecc.) da far emergere attraverso un'esplorazione del territorio e delle Banche Dati esistenti da parte dei giovani in SCN.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> quante e quali organizzazioni di volontariato e promozione sociale genovesi si sarà riusciti a individuare e coinvolgere in attività per anziani di tipo assistenziale e/o socio-ricreativo e promozionale attraverso un'esplorazione del territorio e delle Banche Dati esistenti da parte dei giovani in SCN.</p>
<p>Obiettivo 3 Aumentare le risposte e gli interventi di <i>soccorso sociale e sostegno domiciliare</i>, in collaborazione con le associazioni partner ed altre organizzazioni di volontariato, al fine di riportare, inoltre, equilibrio fra le richieste degli anziani e l'impegno dei volontari attualmente attivi in associazione con l'aumento del corpo stesso dei volontari.</p> <p><u>Obiettivo di progetto:</u> in tal caso ci si propone di incrementare il numero di persone anziane sole da seguire dando una risposta ad almeno 180 nuovi utenti anziani in difficoltà nell'anno per un totale complessivo di almeno 3.600 servizi e interventi al mese in più.</p>	<p>Indicatore 3.1 Numero e tipologia di contatti telefonici e di relative richieste al numero verde Filo d'Argento a cui si riesce a dare attualmente seguito, pertanto numero e tipologia di interventi di volontariato <i>programmati o una tantum</i> (soccorso sociale, domiciliarità, promozione alla relazionalità) svolti in un anno dall'associazione.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> numero di servizi di cui sopra che si potranno svolgere in più con i giovani volontari in SCN insieme ai volontari dell'associazione e a quelli delle organizzazioni partner.</p> <p>Indicatore 3.2 Numero di persone anziane prese a carico e seguite attualmente dall'associazione.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> quante nuove persone anziane in difficoltà saranno state prese a carico dall'associazione e alle quali sarà stato possibile dare una risposta alla propria richiesta.</p>
<p>Obiettivo 4 Aggiornare la Banca Dati di Auser Liguria sui servizi e attività per anziani per diffondere informazioni verso anziani e famiglie sulle opportunità di assistenza, sussidi, socializzazione, orientamento ai servizi, eventi culturali, ecc. e svolgere azioni di <i>segretariato sociale "semplice"</i>, informando gli anziani sugli iter da seguire, ad esempio, per alcune pratiche burocratiche o per l'accesso ai servizi.</p>	<p>Indicatore 4 Quantità e tipologia informazioni sui servizi di interesse per anziani e famiglie attualmente esistenti nella Banca Dati informativa dell'associazione e reperibili attraverso altre fonti.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> quanti e quali servizi di protezione e tutela e attività di promozione sociale sarà stato possibile raccogliere e inserire nella Banca Dati associativa per poter rispondere alla Criticità 3 ma anche al Bisogno 1 e alla Criticità 1.</p>

7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

INDICATORI	ex ANTE	Ex POST
<p>Indicatore 1.1</p> <p>Quanti e quali Centri Sociali e Circoli per anziani a Genova vengono attualmente frequentati nell'anno da persone anziane autosufficienti che risultano sole.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> quante nuove persone anziane autosufficienti in particolare sole frequenteranno nell'anno di progetto i Centri Sociali e Circoli per anziani.</p>	<p>La conoscenza delle occasioni e opportunità per anziani offerte dal territorio è limitata a coloro che già usufruiscono delle attività di aggregazione, e spesso viene veicolata attraverso il semplice (ma efficace) "passa parola".</p> <p>Sul territorio di Genova e provincia sono presenti oggi 16 Centri Sociali e Circoli per anziani frequentati in media da circa 3.000 persone autosufficienti l'anno che ne possiedono già, appunto, la conoscenza.</p>	<p>Numero di anziani soli autosufficienti che si sarà riusciti a coinvolgere in attività di socializzazione esterne al domicilio e che si è riusciti a rendere autonomi.</p> <p><u>Obiettivi ex-post per gli indicatori 1.1 e 1.2:</u> grazie alla diffusione delle informazioni sulle strutture e attività di aggregazione e relazione presenti sul territorio, ci si pone l'obiettivo di coinvolgere in attività di socializzazione, animazione, occasioni culturali, di svago, ecc., almeno 60 nuove persone anziane sole nell'anno di SCN (ossia 10 potenziali utenti per volontario).</p>
<p>Indicatore 1.2</p> <p>Quanti e quali offerte culturali, educativo-formative, ecc. (es.: seminari, convegni, visite guidate), vengono proposte da soggetti pubblici o privati di potenziale interesse per anziani soli.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> quante persone anziane sole o lasciate sole verranno coinvolte in attività di socializzazione e aggregazione (culturali, educative/formative, ecc.).</p>		
<p>Indicatore 2</p> <p>Numero e tipologia di organizzazioni di volontariato e promozione sociale genovesi, finora sconosciute, che operano nel settore socio-assistenziale con attività per anziani di tipo assistenziale e/o di tipo socio-ricreativo e promozionale (cultura, tempo libero, ecc.) da far emergere attraverso un'esplorazione del territorio e delle Banche Dati esistenti da parte dei giovani in SCN.</p>	<p>Come anticipato al Box 6.1 nella "Tabella di sintesi" sui servizi e soggetti maggiormente conosciuti sul territorio di Genova e provincia esiste una molteplicità di organizzazioni di volontariato censite dal Centro Servizi per il Volontariato di Genova (CELIVO). Tali organizzazioni (per un totale di 539) sono inserite nella Banca Dati del Centro in quanto rispondono a tutte le caratteristiche richieste dalla legge quadro n° 266/91 sul volontariato.</p> <p>La presenza è abbastanza numerosa ma da un lato rivolta per il 75% alla popolazione non anziana oppure organizzata per aspetti di emergenza sociale e sanitaria (disabilità gravi, distribuzione di generi di prima</p>	<p>Numero di organizzazioni, con le caratteristiche di fianco descritte, che, attraverso un'esplorazione del territorio e delle Banche Dati esistenti da parte dei giovani in SCN, si sarà riusciti a coinvolgere, insieme ai partner di progetto, in una nuova collaborazione di rete per la realizzazione dell'attività di promozione sociale.</p>

	<p>necessità, Centri di riabilitazione, Pubbliche Assistenze), dall'altro, a nostro avviso, mal distribuita, seppure naturalmente condensata in zone degradate e di povertà, in quanto in altre aree della città (come il Ponente genovese, caratterizzato da sempre come zona industriale) si riscontra una scarsa presenza di organizzazioni che possano offrire interventi di volontariato alla persona che vadano oltre all'importantissima risposta sanitaria e di emergenza.</p> <p>Restano però ancora sconosciuti il numero effettivo di altre organizzazioni di volontariato operanti nel settore socio-assistenziale con attività per anziani di tipo socio-ricreativo e promozionale (cultura, tempo libero, svago, ecc.) e il numero di associazioni di promozione sociale (ed in quanto tali non censite dal Centro Servizi) che potrebbero offrire attività per anziani e loro famiglie.</p>	
<p>Indicatore 3.1</p> <p>Numero e tipologia di contatti telefonici e di relative richieste al numero verde Filo d'Argento a cui si riesce a dare attualmente seguito, pertanto numero e tipologia di interventi di volontariato programmati o una tantum (soccorso sociale, domiciliarità, promozione alla relazionalità) svolti in un anno dall'associazione.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> numero di servizi di cui sopra che si potranno svolgere in più con i giovani volontari in SCN insieme ai volontari dell'associazione e a quelli delle organizzazioni partner.</p>	<p>Fra il biennio 2010-2011 ed il biennio 2012-2013 si è assistito ad un aumento del 50% del numero di contatti telefonici e di relative richieste al numero verde Filo d'Argento di Auser Liguria a Genova e ad un aumento dell'50% circa degli interventi di volontariato svolti</p> <p>Risultano ancora però circa un 10% i contatti telefonici avuti ma non andati a buon fine in termini di servizi per :</p> <ul style="list-style-type: none"> -interruzione definitiva di una convenzione con i Servizi Sociali del Comune di Genova per i servizi di prossimità svolti dal volontariato - difficoltà, da parte del "corpo 	<p>Numero di nuovi anziani presi in carico dall'associazione e numero di interventi <i>programmati</i> che si sarà riusciti a svolgere per ristabilire un equilibrio fra volontari già attivi e impegno territoriale per i servizi richiesti da aggiungere agli interventi <i>una tantum</i> che attualmente si riescono ad offrire in risposta alle richieste più urgenti.</p> <p><u>Obiettivi ex-post per gli indicatori 3.1 e 3.2:</u></p> <p>con l'ingresso dei 6 nuovi volontari in SCN ci si propone di incrementare il numero di persone anziane sole da seguire dando una risposta ad almeno 180 nuovi utenti anziani in difficoltà nell'anno per un totale</p>

<p>Indicatore 3.2</p> <p>Numero di persone anziane prese a carico e seguite attualmente dall'associazione.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> quante nuove persone anziane in difficoltà saranno state prese a carico dall'associazione e alle quali sarà stato possibile dare una risposta alla propria richiesta.</p>	<p>volontari", di offrire interventi di tipo "programmato" dovute alla mancanza di nuovi ingressi volontari.</p> <p>Il Filo d'Argento di Auser Liguria segue in un anno circa 2.200 persone anziane (soprattutto donne sole over 75 anni), con una media di 80 persone nuove al mese.</p> <p>Considerando che i volontari dell'associazione impegnati nelle attività di sostegno sono attualmente 110 e che il numero dei servizi svolti è pari ad una media complessiva mensile di oltre 40.000 interventi, ciò si traduce in un dato di circa 20 persone anziane "prese a carico" da un volontario in un anno.</p>	<p>complessivo di almeno 3.600 servizi e interventi al mese in più.</p>
<p>Indicatore 4</p> <p>Quantità e tipologia informazioni sui servizi di interesse per anziani e famiglie attualmente esistenti nella Banca Dati informativa dell'associazione e reperibili attraverso altre fonti.</p> <p><u>Indicatore verificabile di progetto:</u> quanti e quali servizi di protezione e tutela e attività di promozione sociale sarà stato possibile raccogliere e inserire nella Banca Dati associativa per poter rispondere alla Criticità 3 ma anche al Bisogno 1 e alla Criticità 1.</p>	<p>Il numero verde Filo d'Argento riceve attualmente solo il 2% di contatti per una precisa richiesta di informazione e, di questi, solo lo 0,2% è a conoscenza dei servizi gratuiti o in compartecipazione economica offerti da associazioni di volontariato e cooperative sociali, da soggetti pubblici (es.: Distretti Sociosanitari) e da organizzazioni sindacali (es.: sindacati dei pensionati).</p> <p>Occorre pertanto osservare il numero di organizzazioni di volontariato che si occupano di anziani con attività non solo di tipo socio-sanitario presenti nelle Banche Dati (non solo di Auser: es. Banca Dati del Centro Servizi al Volontariato di Genova, siti internet, ecc.) e la tipologia di informazioni contenute nella Banca Dati attuale di Auser Liguria al fine di organizzarne una maggiore diffusione.</p> <p>Occorre in sintesi verificare l'efficienza e la quantificazione delle informazioni attualmente contenute nelle Banche Dati cartacee e informatiche sui servizi, sulle relative modalità di accesso e sulle offerte di occasioni e opportunità di inclusione sociale per anziani.</p>	<p>Numero di nuove organizzazioni o soggetti pubblici e numero di corrette e approfondite informazioni che si è riusciti ad inserire nella Banca Dati per ampliare e rendere maggiormente efficiente il panorama informativo e il servizio di "piccolo" segretariato sociale.</p> <p>Obiettivo finale sarà quindi quello di aver aggiornato la Banca Dati informativa di Auser Liguria e aver svolto correttamente il servizio di informazione ad anziani e famiglie di anziani attraverso il Numero Verde del Filo d'Argento Auser.</p>

--	--	--

7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle *linee guida della formazione generale al SCN* (vedi box 33) e al *Manifesto ASC 2007*;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e, successivamente, all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di *cittadinanza attiva e responsabile*;
- favorire la crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale;
- acquisizione di competenze minime per una "relazione di aiuto" di tipo "non professionale", ma basata su un rapporto di coinvolgimento empatico con le problematiche degli anziani;
- apprendimento delle principali modalità per una gestione autonoma e responsabile del proprio impegno;
- stimolare il senso di solidarietà, in particolare nei confronti di una fascia di popolazione "debole" quale è quella degli anziani
- promozione dell'idea di interazione e incontro fra "età libere" nell'ambito del volontariato elaborando il concetto di intergenerazionalità nel senso più ampio del termine, ossia non solo come relazione di aiuto, ma anche come consapevolezza di una sempre più necessaria "coesione sociale", anche fra appartenenti a generazioni diverse
- promuovere i ragazzi quali protagonisti partecipi e al contempo fautori di una tutela reale del territorio in cui vivono, attraverso la difesa diretta di una parte fragile dello stesso
- promuovere la crescita di competenze personali di relazione, organizzazione e duttilità

8 DESCRIZIONE DEL PROGETTO E TIPOLOGIA DELL'INTERVENTO CHE DEFINISCA IN MODO PUNTUALE LE ATTIVITÀ PREVISTE DAL PROGETTO CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, NONCHÉ LE RISORSE UMANE DAL PUNTO DI VISTA SIA QUALITATIVO CHE QUANTITATIVO:

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Descrizione dell'ideazione e delle azioni precedenti l'avvio del progetto:

Premessa

L'invecchiamento non deve più essere considerato come un periodo residuo, bensì come un'epoca della vita nella sua interezza: da qui il concetto di "arco della vita". *Dall'arco della vita alle solidarietà intergenerazionali il passaggio è d'obbligo.*

Oggi le conoscenze attorno all'invecchiamento evolvono assai più rapidamente sul versante delle scienze medico-biologiche e tecnologiche rispetto a quello delle scienze umane e sociali. Arriveremo tra breve alla contraddizione che vedrà la medicina e l'ingegneria genetica capaci di ritardare la senescenza, allorché le scienze sociali saranno incapaci di proporre dei modelli di organizzazione collettiva che permettano di accogliere degnamente gli anziani, di offrire loro un ruolo e una utilità sociale.

Ne deriva l'ovvia conseguenza della frammentazione dei succitati saperi, ma anche delle tappe della vita che vengono categorizzate, praticate e soddisfatte isolatamente, in perfetta antitesi col concetto di "arco della vita".

Nel contesto sociale attuale, ove il segmento anziano della popolazione conosce una rapida espansione e dove quattro generazioni coabitano sempre più abitualmente, la separazione tra le età della vita non sembra dipendere dalle necessità demografiche quanto piuttosto alla semplificazione analitica.

In conclusione, alcuni degli obiettivi culturali da raggiungere possono essere così sintetizzati:

- *rivalorizzare il continuum esistenziale;*
- *fare scuola nei percorsi intergenerazionali e aprire un orizzonte psicopedagogico per le generazioni;*
- *capire che l'intergenerazionalità è il motore della cultura solidale;*

Prioritaria è l'accoglienza delle diversità biologiche, culturali, etniche tramite il dispositivo educativo dell'interazione generazionale e la cultura dell'"arco della vita".

Possono questi costituire i contenuti di un messaggio generale da lanciare a tutte le generazioni, in particolare alle "età libere" da mettere sempre più in "interAZIONE" fra loro.

DESCRIZIONE DEL PROGETTO E ATTIVITÀ

Le suddette trasformazioni sociali prefigurano la necessità che Associazioni come l'Auser costruiscano risposte diversificate al fine di fornire soluzioni a fragilità, bisogni o esigenze sempre più differenti e diversificate tra loro, che possono assumere ancora più valore attraverso la diffusione dell'idea di "invecchiamento attivo" (ormai entrato a pieno titolo fra i nostri "scopi associativi") su più livelli, ossia Istituzioni pubbliche, Università, Scuole, e in tutte quelle occasioni grazie alle quali viene data la possibilità di promuovere tali tematiche come quella offerta dal percorso di Servizio Civile Nazionale Volontario.

Nella traduzione pratica di quanto finora premesso il progetto qui presentato assume il significato di creare condizioni che garantiscano la permanenza a domicilio delle persone anziane, così che la loro "fragilità" non richieda istituzionalizzazione, interventi o prestazioni specialistiche a pagamento evitabili – anche – attraverso l'impegno volontario.

Ciò diventa possibile se si crea una rete di relazioni e di interventi diretti a garantire *lo svolgimento di tutte le attività proprie della vita quotidiana* e che, considerate le condizioni psico-fisiche, rendano la vita degna di essere vissuta nel proprio contesto, oltre che a favorire e promuovere *attività di aggregazione e socializzazione*.

La domanda di aiuto domiciliare, come visto, è in costante aumento anche se può definirsi, in un certo senso, "sommersa". Grazie alle attività di volontariato verso anziani e grazie alla collaborazione che associazioni come l'Auser hanno con gli ATS (ex Distretti Sociali) è infatti possibile intercettare situazioni di varia complessità che vanno da un semplice ma fondamentale bisogno di contrasto alla solitudine, ad un bisogno di tutela a trecentosessanta gradi: il progetto qui presentato prevede, infatti, piccole ma importanti attività per far sentire meno soli gli anziani e permettere loro non di "stare" a casa ma di "vivere" nella propria casa, sapendo che qualcuno li sta davvero aiutando e che esiste, fuori dal proprio domicilio, una rete di soggetti che può promuovere la solidarietà, la socialità e il ritorno ad "essere presenti" a sé stessi e alla comunità.

Per queste ragioni dal 1992, anno di sua costituzione, ad oggi il progetto di telefonia per anziani Filo d'Argento Auser si è sviluppato cercando di porre sempre più particolare attenzione alle azioni concrete di sostegno a domicilio per le persone anziane fragili ma anche di contrasto alle solitudini attraverso la promozione verso attività di socializzazione e aggregazione esterne.

Con questo progetto Auser Liguria intende perseguire:

- 1 una finalità generale: *rafforzare la cultura e la pratica della solidarietà verso gli anziani da parte dell'universo giovanile, contrastando gli stereotipi che riguardano il mondo della terza età e favorendo interventi che permettano una reale interazione fra generazioni*
- 2 alcuni macro-obiettivi così sintetizzabili:
 - offrire agli anziani soli, o in difficoltà familiari, una pluralità di *azioni a sostegno della domiciliarità;*
 - *garantire la permanenza al domicilio come "diritto di scelta" per "vivere" meglio nella propria casa;*

- *contrastare il declino psico-fisico* riportando gli anziani soli a domicilio ad essere padroni del loro spazio di vita;
- *promuovere una rete di azioni* al fine di offrire alle persone anziane sole ma autosufficienti (o parzialmente autosufficienti) occasioni culturali, ricreative, di socializzazione esterne al proprio domicilio grazie alla rete con i Centri Sociali e Circoli, con il settore Turismo-Cultura di Auser, con le Istituzioni Pubbliche locali che offrono ad anziani occasioni di questo tipo (es. il Settore Promozione alla Cultura del Comune di Genova attraverso il progetto "Cultura3").
- *promuovere una rete di relazioni* con il vicinato per mutare il domicilio da luogo di "non senso" e di solitudine a luogo di progetto, riportando al centro il concetto di persona.

Pertanto, in diretta connessione con il sistema di servizi offerto dal Filo d'Argento ed *in rete con i partner e le altre realtà territoriali indicate al Box 6.8*, il progetto di Servizio Civile qui presentato intende dare risposte sia a bisogni di tipo materiale sia a bisogni di tipo immateriale (relazionalità, cultura, svago) attraverso azioni e attività di "PROTEZIONE SOCIALE" e di "PROMOZIONE SOCIALE".

Obiettivi e azioni:

Nei mesi successivi al percorso di formazione specifica comincerà per i volontari la sperimentazione pratica delle attività di progetto a conseguimento dei singoli obiettivi. Nello specifico le fasi e le attività progettuali possono essere di seguito così schematizzate:

Obiettivo 1: Informare gli anziani soli autosufficienti dell'esistenza di occasioni e opportunità di aggregazione offerte da Centri Sociali e Circoli per anziani e da altri soggetti (pubblici o privati) promuovendone la partecipazione attraverso l'accompagnamento.

Obiettivo di progetto è quello di coinvolgere in attività di socializzazione, animazione, occasioni culturali, di svago, ecc., almeno *60 nuove persone anziane sole* nell'anno di SCN. Informare gli anziani soli autosufficienti dell'esistenza di occasioni e opportunità di aggregazione offerte da Centri Sociali e Circoli per anziani e da altri soggetti (pubblici o privati) promuovendone la partecipazione attraverso l'accompagnamento.

Azione 1: *Promozione alle attività di socializzazione e aggregazione*

accompagnamento degli anziani verso Centri e Circoli Sociali, Associazioni per anziani e iniziative di aggregazione offerte dal territorio, conosciute da Auser Liguria, al fine di renderli autonomi nel frequentare tali occasioni offerte dal territorio per contrastare la solitudine, facendo sì quindi che siano gli anziani stessi, nel prosieguo dell'anno, ad organizzarsi in modo indipendente.

Attività 1 dei volontari in SCN:

- accompagnare gli anziani verso attività di relazione, di socializzazione e culturali
- stimolare gli anziani soli ed autosufficienti a riprendere contatti con il "mondo esterno" al proprio domicilio
- fornire informazioni su attività di socializzazione, culturali, turistiche, organizzate dall'Auser stessa, da altre associazioni presenti sul territorio o dagli Enti locali
- accompagnare gli anziani verso i Centri e Circoli Sociali di socializzazione

Obiettivo 2: Ricercare altre organizzazioni di volontariato (oltre ai partners di progetto) ed altri attori non-profit o pubblici che si rivolgono ad anziani offrendo attività non specificamente di tipo socio-sanitario o di risposta ad emergenze sociali gravi e creare con essi una rete di collaborazione da portare a sistema.

Azione 2: *Lettura del territorio*

attività di "studio d'ambiente", attraverso l'analisi dei servizi pubblici, non-profit e privati per anziani e delle attività solidali, di sostegno e di promozione offerte dal territorio, in collaborazione con le associazioni partner e i gli altri soggetti, pubblici e privati, con cui Auser collabora (associazioni di volontariato, Sindacati dei Pensionati, Ambiti Territoriali Sociali, Distretti Sociosanitari).

Attività 2 dei volontari in SCN:

- censire il territorio attraverso una griglia opportunamente costruita per l'individuazione di servizi e attività per anziani e famiglie offerti dai soggetti sociali pubblici, privati e non-profit
- sottoporre gli enti individuati alla struttura di progettazione e coordinamento dell'associazione per un'analisi dei relativi servizi e attività utili per gli Obiettivi e le Azioni 1 e 4 e per creare le condizioni di una potenziale collaborazione di rete con essi

Obiettivo 3: Aumentare le risposte e gli interventi di soccorso sociale e sostegno domiciliare, in collaborazione con le associazioni partner ed altre organizzazioni di volontariato, al fine di riportare, inoltre, equilibrio fra le richieste degli anziani e l'impegno dei volontari attualmente attivi in associazione con l'aumento del corpo stesso dei volontari. Obiettivo di progetto sarà quello di incrementare il numero di persone anziane sole da seguire dando una risposta ad *almeno 180 nuovi utenti anziani in difficoltà nell'anno* per un totale complessivo di *almeno 3.600 servizi e interventi al mese in più*

Azione 3: Soccorso sociale e Sostegno domiciliare

Sostegno alle persone anziane fragili, in particolare sole o lasciate sole, attraverso le attività di volontariato alla persona gestite dal servizio "Filo d'Argento" di Auser Liguria.

Attività 3 dei volontari in SCN:

- risposta telefonica al Punto d'Ascolto del Filo d'Argento per la registrazione delle richieste
- svolgere le attività di compagnia domiciliare e di compagnia telefonica (supporto domiciliare)
- aiutare gli anziani nel disbrigo delle pratiche burocratiche (soccorso sociale)
- consegna della spesa leggera e dei medicinali (soccorso sociale)
- accompagnare gli anziani a servizi o a visite (soccorso sociale)
- organizzare il cartaceo delle schede di presa in carico e di gestione delle chiamate telefoniche)

Metodologia: le azioni sopra illustrate, che vedranno il coinvolgimento dei volontari in SCN anche nelle fasi di attivazione, sono gestiti attraverso la seguente metodologia:

1. appena giunge la chiamata al numero verde viene attivata la scheda di gestione del contatto: viene compilata la scheda in ogni sua parte con i dati anagrafici della persona interessata al servizio e con il contenuto del colloquio (richiesta di informazioni, di servizi o di aiuto);
2. se si tratta di richieste che prevedono il soccorso sociale *una tantum* lo stesso operatore addetto alla risposta telefonica (o la coordinatrice dei volontari) attiva un giovane in SCN per rispondere alla richiesta nelle 24/48 ore dal ricevimento della telefonata;
3. se si tratta di richieste che prevedono il supporto domiciliare programmato la procedura è la seguente: la scheda viene analizzata dalla coordinatrice che provvede ad attivare la "verifica" da parte di volontari più "esperti" dell'associazione (verificatori di zona) residenti nella zona da cui proviene la richiesta:
 - i verificatori si recano, su appuntamento, al domicilio della persona interessata al servizio per una "chiacchierata" utile a far prendere all'utente confidenza con il servizio e, soprattutto, a conoscere i bisogni emergenti ed altri eventualmente non espressi (es.: voglia di partecipare ad attività di socializzazione o più in generale di uscita dalla solitudine);
 - in seguito, il verificatore consegna un breve rapporto alla coordinatrice che provvede ad attivare un volontario in SCN al quale viene spiegata la situazione nel modo più completo possibile e comincia la presa in carico da parte di Auser (due o tre volte la settimana per due mesi).

Si sottolinea l'importanza del ruolo del volontario "verificatore" e della coordinatrice in quanto, grazie a loro, sia i volontari di Auser sia i giovani in SCN hanno sempre la percezione di non essere "soli" nelle attività di sostegno agli anziani, e la consapevolezza di avere alle spalle un'Associazione in grado di intervenire in ogni momento per la soluzione di qualsiasi accadimento non previsto. A tale proposito, per i volontari in Servizio Civile è strategica anche la presenza degli OLP, in grado di gestire le attività dei medesimi e di individuare tempestivamente eventuali dubbi o difficoltà.

Obiettivo 4: Aggiornare la Banca Dati di Auser Liguria sui servizi e attività per anziani per diffondere informazioni verso anziani e famiglie sulle opportunità di assistenza, sussidi, socializzazione, orientamento ai servizi, eventi culturali, ecc. e svolgere azioni di segretariato sociale "semplice", informando gli anziani sugli iter da seguire, ad esempio, per alcune pratiche burocratiche o per l'accesso ai servizi.

Azione 4: Segretariato sociale "semplice"

- diffusione delle informazioni sui servizi e attività per anziani e primo orientamento per le relative modalità di accesso
- aggiornamento della Banca Dati associativa sui servizi e sulle attività per anziani attraverso l'utilizzo di strumentazione informatica dedicata e la collaborazione con soggetti pubblici, non-profit e sindacali.

Attività 4 dei volontari in SCN:

- ricercare e aggiornare i dati già presenti in Banca Dati; implementare la Banca Dati con nuovi dati su servizi e attività per anziani
- organizzare il cartaceo dei dati raccolti per la sistematizzazione della Banca Dati.
- affiancare i volontari e gli operatori del Call Center nella risposta telefonica in funzione informativa e di orientamento ai servizi
- ricercare le informazioni utili sulla Banca Dati o su Internet in caso di richieste telefoniche di informazioni.
- fornire informazioni sui servizi e attività e relative modalità di accesso ad anziani e famiglie

Dopo i primi due mesi di formazione e le prime azioni sarà possibile organizzare alcune fasi di valutazione in itinere (supervisione e formazione-aggiornamento) per poi giungere alla valutazione finale:

- il sesto mese, così come il nono mese, si terranno due incontri formativi di "aggiornamento" sotto forma di dialogo aperto con l'équipe di lavoro del Filo d'Argento e gli OLP per una prima analisi allo scopo di individuare eventuali problemi nello svolgimento delle attività di progetto e per valutare il coinvolgimento dei giovani nelle attività sociali svolte dall'associazione, comprese quelle di solidarietà non strettamente connesse alla domiciliarità (monitoraggio della motivazione al servizio);
- nell'ultimo mese si terrà un incontro finale con lo scopo di valutare il processo di maturazione delle proprie motivazioni e, più in generale, l'effettiva rispondenza fra attività e obiettivi di progetto.

Cronogramma

Azioni	mesi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ideazione sviluppo e avvio		x												
Obiettivo 1														
Informare gli anziani soli autosufficienti dell'esistenza di occasioni e opportunità di aggregazione offerte da Centri Sociali e Circoli per anziani e da altri soggetti (pubblici o privati) promuovendone la partecipazione attraverso l'accompagnamento.														
Azione 1: Promozione alle attività di socializzazione e aggregazione						x	x	x	x	x	x			

Obiettivo 2													
Ricerca altre organizzazioni di volontariato (oltre ai partners di progetto) ed altri attori non-profit o pubblici che si rivolgono ad anziani offrendo attività non specificamente di tipo socio-sanitario o di risposta ad emergenze sociali gravi e creare con essi una rete di collaborazione da portare a sistema													
Azione 2: Lettura del territorio						x	x	x	x	x	x		
Obiettivo 3													
Aumentare le risposte e gli interventi di soccorso sociale e sostegno domiciliare, in collaborazione con le associazioni partner ed altre organizzazioni di volontariato, al fine di riportare, inoltre, equilibrio fra le richieste degli anziani e l'impegno dei volontari attualmente attivi in associazione con l'aumento del corpo stesso dei volontari													
Azione 3: Soccorso sociale e Sostegno domiciliare			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Obiettivo 4													
Aggiornare la Banca Dati di Auser Liguria sui servizi e attività per anziani per diffondere informazioni verso anziani e famiglie sulle opportunità di assistenza, sussidi, socializzazione, orientamento ai servizi, eventi culturali, ecc. e svolgere azioni di segretariato sociale "semplice", informando gli anziani sugli iter da seguire, ad esempio, per alcune pratiche burocratiche o per l'accesso ai servizi.													
Azione 4: Segretariato sociale "semplice"			x	x	x	x							
Azioni trasversali per il SCN													
Accoglienza dei volontari in SCN		x											
Formazione Specifica		x	x	x									
Formazione Generale		x	x	x	x	x	x						
Informazione e sensibilizzazione				x	x	x	x	x	x	x			
Inserimento dei volontari in SCN		x	x										
Monitoraggio					x	x				x	x		
Azioni trasversali: Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 29/34) a quella specifica, (box 35/41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno inserite anche altre attività che permetteranno ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate attraverso l'Ente ASVI (box 28). I volontari del SCN saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 17). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto aiuteranno infine i giovani a realizzare la finalità di "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani" indicata all'articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale													

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell'attività	Numero
<i>Promozione alle attività di socializzazione e aggregazione: accompagnamento e promozione dell'autonomia degli anziani verso Centri e Circoli Sociali, Associazioni per anziani e iniziative di aggregazione offerte dal territorio, conosciute da Auser Liguria, al fine di renderli autosufficienti nel frequentare tali occasioni offerte dal territorio per</i>	Volontari responsabili dei Centri Sociali, dell'Università Popolare "UniAuser", Turismo Sociale e Cultura.	Punto di riferimento, in relazione alle attività da loro gestite, per i giovani. Gestione delle attività per anziani di animazione, socializzazione, promozione alle attività culturali, educativo-formative e di turismo sociale.	3

contrastare la solitudine, facendo sì quindi che siano gli anziani stessi, nel prosieguo dell'anno, ad organizzarsi in modo indipendente.			
<i>Lettura del territorio:</i> attività di "studio d'ambiente", attraverso l'analisi dei servizi pubblici, non-profit e privati per anziani e delle attività solidali, di sostegno e di promozione offerte dal territorio, in collaborazione con le associazioni partner e i gli altri soggetti, pubblici e privati, con cui Auser collabora (associazioni di volontariato, Sindacati dei Pensionati, Ambiti Territoriali Sociali, Distretti Sociosanitari).	Volontari impegnati nelle attività di segretariato sociale (aiuto nel disbrigo pratiche, primo orientamento ai servizi, ecc.). Operatori non volontari addetti alla risposta telefonica del Numero Verde "Filo d'Argento".	Trasferimento delle competenze, acquisite durante gli anni di servizio volontario, sul sistema pubblico-privato dei servizi sociali e delle attività di solidarietà e promozione sociale per anziani. Trasferimento delle competenze acquisite durante il servizio di "call-center" da parte degli operatori addetti. Gestione delle attività di informazione, primo orientamento e disbrigo pratiche burocratiche per anziani e famiglie per il conseguimento degli Obiettivi 1, 2 e 4	6 (volontari) + 4 (operatori)
<i>Soccorso sociale e Sostegno domiciliare:</i> Sostegno alle persone anziane fragili, in particolare sole o lasciate sole, attraverso le attività di volontariato alla persona gestite dal servizio "Filo d'Argento" di Auser Liguria. - risposta telefonica al Punto d'Ascolto del Filo d'Argento per la registrazione delle richieste - compagnia domiciliare - compagnia telefonica - aiuto nel disbrigo pratiche - consegna della spesa leggera e dei medicinali - accompagnamento a servizi o a visite	Volontari impegnati nelle attività di aiuto del servizio Filo d'Argento (soccorso sociale e domiciliarietà leggera per anziani), una Coordinatrice (volontaria) dei suddetti volontari e una Responsabile (volontaria) del servizio di compagnia telefonica.	Coordinamento dei volontari impegnati nel servizio Filo d'Argento. Affiancamento nelle attività sul territorio e alla risposta telefonica. Facilitazione nei rapporti fra volontari adulti/anziani e giovani in SCN. I volontari Auser si occupano quotidianamente delle attività di progetto in quanto sono il cuore degli interventi organizzati attraverso il servizio Filo d'Argento di volontariato alla persona per anziani e famiglie, e si impegneranno nelle attività di progetto per il conseguimento dell'Obiettivo 3 e 4.	110
<i>Segretariato sociale "semplice":</i> - diffusione delle informazioni sui servizi e attività per anziani e primo orientamento per le relative modalità di accesso - aggiornamento della Banca Dati associativa sui servizi e sulle attività per anziani attraverso l'utilizzo di strumentazione informatica dedicata e la collaborazione con soggetti pubblici, non-profit e sindacali.	Volontari, già sopra indicati, impegnati nelle attività di segretariato sociale (aiuto nel disbrigo pratiche, primo orientamento ai servizi, ecc.). Un dipendenti con mansioni di segreteria Un dipendente con mansioni di progettazione e comunicazione.	Addestramento al Database informatico e affiancamento nelle attività previste per il segretariato sociale "semplice". I volontari addetti al segretariato sociale si occupano quotidianamente di seguire gli iter burocratici per conto di anziani in difficoltà e hanno particolare esperienza nelle attività di orientamento ai servizi: insieme ai dipendenti Auser seguiranno l'attività di progetto per il conseguimento degli Obiettivi 1, 2 e 4.	6 (volontari) + 2 (dipendenti)
<i>Coordinamento del gruppo di progetto</i>	Due dipendenti, di cui uno con mansioni di progettazione l'altro	I dipendenti svolgeranno il ruolo di "facilitatori" nei rapporti fra volontari adulti/anziani e giovani in SCN, e	2

	con mansione di coordinatore.	verificheranno il corretto andamento del progetto attraverso le attività di coordinamento.	(dipendenti)
<i>Verifica generale sulle attività di progetto</i>	Volontaria Responsabile del Filo d'Argento (Vicepresidente dell'associazione Auser Liguria). .Due dipendenti, di cui uno con mansioni di progettazione l'altro con mansioni di coordinatore	Supervisore all'interno del soggetto attuatore; facilitatore alla costruzione di rapporti intergenerazionali fra volontari adulti/anziani e giovani in SCN.	1 (volontario) + 2 (dipendenti)

Nella tabella sopra indicata non sono stati indicati OLP e formatori, come da disposizioni ministeriali.

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 8.1 i volontari in SCN saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto:

Azioni	Attività'	Ruolo
Azione 1 <i>Promozione alle attività di socializzazione</i>	Attività 1 <ul style="list-style-type: none"> - accompagnare gli anziani verso attività di relazione, di socializzazione e culturali - stimolare gli anziani soli ed autosufficienti a riprendere contatti con il "mondo esterno" al proprio domicilio - fornire informazioni su attività di socializzazione, culturali, turistiche, organizzate dall'Auser stessa, da altre associazioni presenti sul territorio o dagli Enti locali - accompagnare gli anziani verso i Centri e Circoli Sociali di socializzazione 	<i>Affiancamento in prima battuta:</i> grazie all'affiancamento con i volontari attivi nel settore promozionale dell'associazione i ragazzi avranno il ruolo di "imparare", attraverso l'osservazione sul campo, i comportamenti e le modalità di azione che i volontari dell'associazione mettono in atto quotidianamente. <i>Gestione autonoma delle attività di progetto:</i> dopo il periodo di affiancamento il ruolo dei volontari in SCN diventerà a tutti gli effetti quello di nuova risorsa autonoma per la gestione e lo svolgimento delle attività previste in questa azione di progetto.
Azione 2 <i>Lettura del territorio</i>	Attività2 <ul style="list-style-type: none"> - censire il territorio attraverso una griglia opportunamente costruita per l'individuazione di servizi e attività per anziani e famiglie offerti dai soggetti sociali pubblici, privati e non-profit - sottoporre gli enti individuati alla struttura di progettazione e 	<i>Affiancamento in prima battuta:</i> grazie all'affiancamento con i volontari e i dipendenti attivi nel settore informativo e di comunicazione dell'associazione i ragazzi avranno il ruolo di "imparare", attraverso l'osservazione sul

	<p>coordinamento dell'associazione per un'analisi dei relativi servizi e attività utili per gli Obiettivi e le Azioni 1 e 4 e per creare le condizioni di una potenziale collaborazione di rete con essi</p>	<p>campo, le metodologie per l'individuazione dei soggetti, enti e relativi servizi rivolti ad anziani e famiglie.</p> <p><i>Gestione autonoma delle attività di progetto:</i> dopo il periodo di affiancamento il ruolo dei volontari in SCN diventerà a tutti gli effetti quello di nuova risorsa autonoma per il reperimento di nuovi soggetti (pubblici, privati e di Terzo Settore) da inserire nella Banca Dati informativa di Auser, in quanto durante il progetto i volontari in SCN acquisiranno le competenze minime per l'individuazione delle risorse territoriali presenti per anziani e famiglie.</p>
<p>Azione 3 <i>Soccorso sociale e Sostegno domiciliare</i></p>	<p>Attività 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - risposta telefonica al Punto d'Ascolto del Filo d'Argento per la registrazione delle richieste - svolgere le attività di compagnia domiciliare e di compagnia telefonica - consegna della spesa leggera e dei medicinali - aiutare gli anziani nel disbrigo delle pratiche burocratiche - accompagnare gli anziani a servizi o a visite - organizzare il cartaceo delle schede di presa in carico e di gestione delle chiamate telefoniche 	<p><i>Affiancamento in prima battuta:</i> grazie all'affiancamento con i volontari attivi nel settore di volontariato alla persona dell'associazione i ragazzi avranno il ruolo di "operare sul campo", seguendo le metodologie e le regole del servizio di domiciliarità e soccorso sociale (dalla risposta telefonica e la presa in carico di un utente all'azione sul territorio).</p> <p><i>Gestione autonoma delle attività di progetto dopo l'affiancamento:</i> dopo il periodo di affiancamento il ruolo dei volontari in SCN diventerà a tutti gli effetti quello di nuova risorsa autonoma per le attività di sostegno alle persone anziane fragili e il raggiungimento dell'Obiettivo di progetto 3.</p>
<p>Azione 4 <i>Segretariato sociale</i></p>	<p>Attività 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - ricercare e aggiornare i dati già presenti in Banca Dati; implementare la Banca Dati con nuovi dati su servizi e attività per anziani - organizzare il cartaceo dei dati 	<p><i>Affiancamento in prima battuta:</i> grazie all'affiancamento con i volontari, i dipendenti e gli operatori attivi nei settori di volontariato alla persona, informativo e comunicazione e</p>

	<p>raccolti per la sistematizzazione della Banca Dati.</p> <ul style="list-style-type: none"> - affiancare i volontari e gli operatori del Call Center nella risposta telefonica in funzione informativa e di orientamento ai servizi - ricercare le informazioni utili sulla Banca Dati o su Internet in caso di richieste telefoniche di informazioni. - fornire informazioni sui servizi e attività e relative modalità di accesso ad anziani e famiglie 	<p>risposta al Call Center del numero verde Filo d'Argento i ragazzi avranno il ruolo di "imparare" l'utilizzo della strumentazione informatica e cartacea dedicata alle informazioni e al segretariato sociale (Database informatico, fonti cartacee).</p> <p><i>Gestione autonoma delle attività di progetto dopo l'affiancamento:</i> dopo il periodo di affiancamento il ruolo dei volontari in SCN diventerà a tutti gli effetti quello di nuova risorsa autonoma per l'implementazione e la gestione del settore informativo e comunicazione al fine di raggiungere gli Obiettivi di progetto 1, 2 e 4.</p>
--	--	---

Infine i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al box 7 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione dell'obiettivo indicato al box 7, sezione "obiettivi dei volontari" che viene qui riportato:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro;
- partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

9) NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO:

6

10) NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO:

0

11) NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO:

6

12) NUMERO POSTI CON SOLO VITTO:

0

13) NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO:

Monte ore annuo, inclusa formazione: 1400 con un minimo di 12 ore settimanali obbligatorie

14) GIORNI DI SERVIZIO A SETTIMANA DEI VOLONTARI (MINIMO 5, MASSIMO 6):

5 (con possibilità di richieste di impegno straordinario in caso di iniziative ed eventi organizzati dall'associazione nei fine settimana)

15) EVENTUALI PARTICOLARI OBBLIGHI DEI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO:

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato.

Si precisa che, al fine di garantire il corretto svolgimento degli interventi di soccorso sociale o di sostegno domiciliare verso l'utenza anziana, i volontari avranno il solo obbligo di rispettare scrupolosamente le modalità di comunicazione verso l'Associazione (che verranno indicate in sede di addestramento al progetto), in quanto strettamente legate alle indicazioni loro fornite dal coordinatore per l'attività sul territorio (orari di appuntamento con gli utenti, orari di apertura e chiusura delle ASL per vidimazione ricette o consegna/ritiro documentazione, orario di consegna farmaci, ecc.).

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) SEDE/I DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO, OPERATORI LOCALI DI PROGETTO E RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO:

Allegato 01

17) EVENTUALI ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE:

Complessivamente, le/i volontarie/i del SCN saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di 25 ore ciascuno, come di seguito articolato.

I volontari del SCN partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende attuare almeno tramite incontri presso:

- associazioni, precipuamente giovanili con cui la sede Arci Servizio Civile locale organizza attività di informazione e promozione
- luoghi, formali ed informali, di incontro per i giovani (scuole, università, centri aggregativi, etc.) con cui la sede di attuazione intrattiene rapporti nell'ambito della propria attività istituzionale.

Verranno programmati un minimo di 3 incontri di 3 ore cadauno, durante i quali i volontari in SCN potranno fornire informazioni sul Servizio Civile Nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Inoltre un giorno al mese, nei 6 mesi centrali del progetto, presso la sede di attuazione o presso la sede locale di Arci Servizio Civile, i volontari in SCN saranno direttamente coinvolti nell'attività degli sportelli informativi sul servizio civile, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCN nel territorio, per complessive 16 ore.

Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCN prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.

L'azione informativa, di promozione e sensibilizzazione viene intesa quale attività continuativa che tende a coinvolgere attivamente i volontari in SCN e si esplica in 3 differenti fasi:

informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale)

sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette)

diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post, anche grazie alla partecipazione dei giovani in SCN alle attività promozionali dell'associazione)

Comunicazione sociale: il testo del progetto e le modalità di partecipazione verranno pubblicati sul sito internet dell'ente per l'intera durata del bando (www.arciserviziocivile.it). Verrà diffuso materiale informativo presso le sedi di attuazione di Arci Servizio Civile interessate, con particolare attenzione agli sportelli informativi che le nostre sedi di assegnazione organizzano nel proprio territorio. La sede locale di Arci Servizio Civile curerà la possibile diffusione del progetto sui media locali, regionali e nazionali presenti nel proprio territorio.

Ampio spazio sarà dedicato alla promozione del progetto attraverso il sito internet di Auser Liguria (www.auserliguria.it), la Newsletter di Auser Liguria (www.auserliguria.info), il coinvolgimento dell'Università di Genova per l'attività promozionale e l'invio delle notizie relative al progetto ad altri siti internet locali di interesse giovanile.

18) CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nel modello:

- Mod. S/REC/SEL: Sistema di Reclutamento e Selezione

19) RICORSO A SISTEMI DI SELEZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):

Si

20) PIANO DI MONITORAGGIO INTERNO PER LA VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO:

Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nel modello:

Mod. S/MON: Sistema di monitoraggio e valutazione

21) RICORSO A SISTEMI DI MONITORAGGIO VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO (EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO):

Si

22) *EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI AI CANDIDATI PER LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO OLTRE QUELLI RICHIESTI DALLA LEGGE 6 MARZO 2001, N. 64:*

I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae, con formati standardizzati tipo Modello europeo di Curriculum Vitae, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore.
(<http://europass.cedefop.europa.eu>)

23) **EVENTUALI RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE DESTINATE IN MODO SPECIFICO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO:**

- Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accREDITamento (box 8.2)	€ 6.420,00
- Sedi ed attrezzature specifiche (box 25)	€ 3.000,00
- Utenze dedicate	€ 5.000,00
- Materiali informativi	€ 1.500,00
- Pubblicizzazione SCN (box 17)	€ 1.000,00
- Formazione specifica-Docenti	€ 2.000,00
- Formazione specifica-Materiali	€ 1.000,00
- Spese viaggio	€ 912,00

- Materiale di consumo finalizzati al progetto (specificare) € 6.000,00

TOTALE

€ 26.832,00

24) EVENTUALI RETI A SOSTEGNO DEL PROGETTO (COPROMOTORI E/O PARTNERS):

Nominativo Copromotori e/o Partner	Tipologia (no profit, profit, università)	Attività Sostenute (in riferimento al punto 8.1)
Associazione Anziani Oggi C.F. 95046550109	No Profit	Collaborazione per lo sviluppo delle attività di soccorso sociale e sostegno domiciliare
Associazione per i Diritti degli Anziani – ADA C. F. 95044660108 :	No Profit	Collaborazione alla promozione delle attività di socializzazione e ludico-ricreative e collaborazione per l'attività di accompagnamento agli eventi
Celivo (Centro servizi al Volontariato) C.F. 95039260104)	No profit	Collaborazione alle iniziative di informazione, sensibilizzazione e promozione del Servizio Civile
CLESC (Conferenza Ligure Enti di Servizio Civile) C.F. 95095200101	No Profit	metterà a disposizione del progetto i propri consulenti e i propri servizi di promozione e sensibilizzazione e informazione.

25) RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI NECESSARIE PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO:

I volontari in SCN saranno integrati nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'ente, ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

Risorsa 1) Stanze: uffici della sede centrale dell'associazione dove sono presenti (oltre agli uffici amministrativi) l'ufficio sede del Call Center e del Punto d'Ascolto telefonico di Auser a Genova per la risposta dei volontari e degli operatori al Numero Verde "Filo d'Argento" e la gestione delle richieste ad esso provenienti; una stanza dedicata al servizio di compagnia telefonica; una stanza dedicata al Coordinamento dei volontari per l'attivazione degli interventi in risposta alle richieste provenienti al Numero Verde.	6
Risorsa 2) Scrivanie: presenti negli uffici sopra indicati	6
Risorsa 3) Telefoni: presenti negli uffici sopra indicati dedicati alle attività di coordinamento dei volontari, gestione delle richieste, diffusione delle informazioni sui programmi di socializzazione dei Centri Sociali, compagnia telefonica, ed eventuali cellulari di servizio di proprietà dell'associazione per chiamate straordinarie verso altri cellulari	6
Risorsa 4) Fax: presente negli uffici sopra indicati	1
Risorsa 5) Computer, posta elettronica (da mettere a disposizione in maniera condivisa attraverso la creazione di appositi profili e account utente)	6
Risorsa 6) Fotocopiatrice: presente negli uffici sopra indicati	1
Risorsa 7) Abbonamento mensile agevolato per mezzi pubblici (max € 19,00 per volontario) per favorire gli spostamenti dei giovani in SCN nelle le attività sul territorio metropolitano di accompagnamento, consegna spesa e medicinali, ritiro pratiche e documenti, ecc.	6
Risorsa 8) Sedi dei Centri e Circoli Sociali per Anziani presenti nei quartieri di Genova, per le attività di socializzazione	6
Risorsa 9) Materiali per le attività di animazione per anziani presso i Centri Sociali (accessori vari per l'allestimento e l'organizzazione di Feste, impianti audio, giochi da	n.d.

tavolo, ecc.)	
Risorsa 10) Automobili per il Trasporto Sociale e l'accompagnamento anziani, guidate esclusivamente da volontari dell'associazione autorizzati. I volontari in SCN potranno esclusivamente affiancare il "volontario autista" per svolgere l'attività di "accompagnamento protetto" e compagnia dell'anziano.	2

OBIETTIVO	ATTIVITA'	RISORSA	ADEGUATEZZA
<p>Obiettivo 1</p> <p>Informare gli anziani soli autosufficienti dell'esistenza di occasioni e opportunità di aggregazione offerte da Centri Sociali e Circoli per anziani e da altri soggetti (pubblici o privati) promuovendone la partecipazione attraverso l'accompagnamento.</p> <p><u>Obiettivo di progetto:</u> coinvolgere in attività di socializzazione, animazione, occasioni culturali, di svago, ecc., almeno 60 nuove persone anziane sole nell'anno di SCN (ossia 10 potenziali utenti per volontario).</p>	<p><u>Promozione alle attività di socializzazione e aggregazione</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagnare gli anziani verso attività di relazione, di socializzazione e culturali - stimolare gli anziani soli ed autosufficienti a riprendere contatti con il "mondo esterno" al proprio domicilio - fornire informazioni su attività di socializzazione, culturali, turistiche, organizzate dall'Auser stessa, da altre associazioni presenti sul territorio o dagli Enti locali - accompagnare gli anziani verso i Centri e Circoli Sociali di socializzazione 	<p>Risorsa 3) Telefoni: presenti negli uffici della sede centrale dell'associazione dedicati alle attività di coordinamento dei volontari, gestione delle richieste, diffusione delle informazioni sui programmi di socializzazione dei Centri Sociali, compagnia telefonica, ed eventuali cellulari di servizio di proprietà dell'associazione per chiamate straordinarie verso altri cellulari</p> <p>Risorsa 7) Abbonamento mensile agevolato per mezzi pubblici per favorire gli spostamenti dei giovani in SCN nelle attività sul territorio metropolitano di accompagnamento.</p> <p>Risorsa 8) Sedi dei Centri e Circoli Sociali per Anziani presenti nei quartieri di Genova, per le attività di socializzazione</p> <p>Risorsa 9) Materiali per le attività di animazione per anziani presso i Centri Sociali (accessori vari per l'allestimento e l'organizzazione di Feste, impianti audio, giochi da tavolo, ecc.)</p> <p>Risorsa 10) Automobili per il Trasporto Sociale e l'accompagnamento anziani, guidate esclusivamente da volontari dell'associazione autorizzati. I volontari in SCN potranno</p>	<p>Adeguatezza con l'obiettivo in quanto le risorse 7) e 10) permettono gli spostamenti dei giovani in città, la risorsa 3) permette di organizzare l'attività di progetto prevista in sede (informazione e promozione sociale) e le risorse 8) e 9) permettono di concretizzare le attività di partecipazione sul territorio (socializzazione e aggregazione sociale) prevedendo i relativi costi a carico dell'associazione.</p> <p>Sarà così possibile realizzare l'attività di promozione sociale verso gli anziani e favorire l'accesso degli anziani alle attività di socializzazione attraverso l'accompagnamento e le risorse già presenti in sede e sul territorio.</p>

		esclusivamente affiancare il "volontario autista" per svolgere l'attività di "accompagnamento protetto" e compagnia dell'anziano.	
<p>Obiettivo 2</p> <p>Ricerca di altre organizzazioni di volontariato (oltre ai partners di progetto) ed altri attori non-profit o pubblici che si rivolgono ad anziani offrendo attività non specificamente di tipo socio-sanitario o di risposta ad emergenze sociali gravi e creare con essi una rete di collaborazione da portare a sistema.</p>	<p><u>Letture del territorio</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - censire il territorio attraverso una griglia opportunamente costruita per l'individuazione di servizi e attività per anziani e famiglie offerti dai soggetti sociali pubblici, privati e non-profit - sottoporre gli enti individuati alla struttura di progettazione e coordinamento dell'associazione per un'analisi dei relativi servizi e attività utili per gli Obiettivi e le Azioni 1 e 4 e per creare le condizioni di una potenziale collaborazione di rete con essi 	<p>Risorsa 3)</p> <p>Risorsa 5) Postazioni informatiche</p> <p>Risorsa 7)</p>	<p>Adeguatezza con l'obiettivo in quanto tutte e tre sono risorse tecniche e strumentali finalizzate ad aggiornare la Banca Dati, analizzare il territorio e poter raccogliere informazioni sul panorama di attività di volontariato e servizi per anziani.</p>
<p>Obiettivo 3</p> <p>Aumentare le risposte e gli interventi di <i>soccorso sociale e sostegno domiciliare</i>, in collaborazione con le associazioni partner ed altre organizzazioni di volontariato, al fine di riportare, inoltre, equilibrio fra le richieste degli anziani e l'impegno</p>	<p><u>Soccorso sociale e Sostegno domiciliare</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - risposta telefonica al Punto d'Ascolto del Filo d'Argento per la registrazione delle richieste di sostegno - svolgere le attività di compagnia domiciliare e di compagnia telefonica - consegna di spesa e 	<p>Risorsa 1)</p> <p>Risorsa 2)</p> <p>Risorsa 3)</p> <p>Risorsa 4)</p> <p>Risorsa 5)</p> <p>Risorsa 6)</p> <p>Risorsa 7)</p> <p>Risorsa 10)</p>	<p>Adeguatezza con l'obiettivo in quanto tutte le risorse sono finalizzate a realizzare le attività fondamentali di progetto per il conseguimento dell'Obiettivo 3, dall'utilizzo degli apparecchi telefonici all'utilizzo dei mezzi informativi, così come</p>

<p>dei volontari attualmente attivi in associazione con l'aumento del corpo stesso dei volontari.</p> <p><u>Obiettivo di progetto:</u> in tal caso ci si propone di incrementare il numero di persone anziane sole da seguire dando una risposta ad almeno 180 nuovi utenti anziani in difficoltà nell'anno per un totale complessivo di almeno 3.600 servizi e interventi al mese in più.</p>	<p>medicinali</p> <ul style="list-style-type: none"> - aiutare gli anziani nel disbrigo delle pratiche burocratiche - organizzare il cartaceo delle schede di presa in carico e di gestione delle chiamate telefoniche - ricercare le informazioni utili sulla Banca Dati o su Internet in caso di richieste telefoniche di informazioni. 		<p>informatici, così come l'utilizzo dei mezzi pubblici e delle automobili (solo come accompagnatori di volontari autisti) per favorire gli spostamenti dei giovani volontari sul territorio.</p>
<p>Obiettivo 4</p> <p>Aggiornare la Banca Dati di Auser Liguria sui servizi e attività per anziani per diffondere informazioni verso anziani e famiglie sulle opportunità di assistenza, sussidi, socializzazione, orientamento ai servizi, eventi culturali, ecc. e svolgere azioni di <i>segretariato sociale "semplice"</i>, informando gli anziani sugli iter da seguire, ad esempio, per alcune pratiche burocratiche o per l'accesso ai servizi.</p>	<p><u><i>Segretariato sociale "semplice"</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ricercare e aggiornare i dati già presenti in Banca Dati; implementare la Banca Dati con nuovi dati su servizi e attività per anziani - organizzare il cartaceo dei dati raccolti per la sistematizzazione della Banca Dati. - affiancare i volontari e gli operatori del Call Center nella risposta telefonica in funzione informativa e di orientamento ai servizi - fornire informazioni sui servizi e attività e relative modalità di accesso ad anziani e famiglie 	<p>Risorsa 3) Risorsa 5) Risorsa 6) Risorsa 7)</p>	<p>Adeguatezza con l'obiettivo in quanto le quattro risorse sono fondamentali per aggiornare la Banca Dati e diffondere le informazioni sul panorama di attività di volontariato e servizi per anziani.</p>

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI:

Convenzione tra Auser Liguria e Università degli studi di Genova – Facoltà di Scienze della Formazione (corsi di Laurea in “Esperto dei Processi Formativi”, “Scienze Pedagogiche e dell’Educazione”) che riconosce e conferisce agli studenti un numero di CFU (Crediti Formativi Universitari) pari al monte ore previsto nel progetto di tirocinio.

L'accordo consiste in percorsi di tirocinio presso l'associazione basati sulle seguenti attività: realizzazione e gestione dell'attività di tutoraggio in corsi di formazione, seminari, corsi di studio per giovani e anziani; corsi di formazione, incontri di valutazione e aggiornamento per Giovani in Servizio Civile Volontario.

27) EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI:

La suddetta Convenzione tra Auser Liguria e Facoltà di Scienze della Formazione conferisce ad Auser il titolo di "sede convenzionata" ossia soggetto abilitato a offrire percorsi di tirocinio riconosciuti a fini formativi e di acquisizione di CFU per i giovani studenti.

28) COMPETENZE E PROFESSIONALITÀ ACQUISIBILI DAI VOLONTARI DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO, CERTIFICABILI E VALIDI AI FINI DEL CURRICULUM VITAE:

La certificazione delle competenze per i giovani partecipanti al progetto verrà rilasciata, su richiesta degli interessati, da ASVI - School for Management S.r.l. (P. Iva 10587661009)

La funzione di certificazione delle competenze si riferisce a quelle acquisite nelle materie oggetto della formazione generale al SCN e nell'ambito delle modalità di lavoro di gruppo, in particolare per quanto riferito alle capacità di programmare le attività, attuarle e rendicontarle. Inoltre, sempre con accesso volontario, sarà disponibile nella piattaforma FAD un modulo di bilancio delle competenze.

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

29) SEDE DI REALIZZAZIONE:

La formazione generale dei volontari viene effettuata direttamente da Arci Servizio Civile Nazionale, attraverso il proprio staff nazionale di formazione, con svolgimento nel territorio di realizzazione del progetto.

30) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

In proprio presso l'ente con formatori dello staff nazionale con mobilità sull'intero territorio nazionale con esperienza pluriennale dichiarata all'atto dell'accREDITAMENTO attraverso i modelli:

- Mod. FORM
- Mod. S/FORM

31) RICORSO A SISTEMI DI FORMAZIONE VERIFICATI IN SEDE DI ACCREDITAMENTO ED EVENTUALE INDICAZIONE DELL'ENTE DI 1^ CLASSE DAL QUALE È STATO ACQUISITO IL SERVIZIO:Si

32) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

- lezioni frontali - LF (lezioni formali con metodo espositivo, proiezione di video, proiezione e discussione di power point, letture di materiali, lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti tramite metodo interrogativo...). La lezione frontale è utilizzata per non meno del 30% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia di lezione frontale si possono prevedere sino a 28 partecipanti in aula.
- dinamiche non formali – DNF- (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, training, lavori di gruppo, ricerche ed elaborazioni progettuali). Le dinamiche non formali sono utilizzate per non meno del 40% del monte ore complessivo di formazione in aula. Nelle giornate di formazione con prevalente metodologia non formale si possono prevedere sino a 25 partecipanti in aula.
- formazione a distanza - F.A.D. - (Il percorso consiste in moduli conclusi da un apposito test di verifica, allocati su piattaforma e-learning dedicata, con contenuti video, audio, forum e simili, letture, dispense, strumenti collaborativi).

33) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civica, sociale culturale e professionale dei volontari.

Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.

I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", (Decreto 160/2013 del Dipartimento Gioventù e SCN del 13/07/2013) prevedono:

1 "Valori e identità del SCN"

- a. L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
- b. Dall'obiezione di coscienza al SCN
- c. Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- d. La normativa vigente e la Carta di impegno etico

2 "La cittadinanza attiva"

- a. La formazione civica
- b. Le forme di cittadinanza
- c. La protezione civile
- d. La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

3 "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"

- a. Presentazione dell'ente accreditato Arci Servizio Civile, finalità, struttura, soci, settori di intervento
- b. Il lavoro per progetti
- c. L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- d. Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale
- e. Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

34) DURATA:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore. Ai fini della rendicontazione, verranno tenute 32 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza (FAD). In base alle disposizioni del Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" questo ente erogherà l'intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto. La Formazione generale è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI

35) SEDE DI REALIZZAZIONE:

Presso sedi di attuazione di cui al punto 16.

36) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

In proprio presso l'ente, con i formatori dell'ente.

37) NOMINATIVO E DATI ANAGRAFICI DEL FORMATORE:

Formatore A:

cognome e nome: Gilardi Federica Paola

nato il: 18 Luglio 1982

luogo di nascita: Genova

Formatore B:

cognome e nome: Angelo Sottanis

nato il: 23 febbraio 1950

luogo di nascita: Sesta Godano (SP)

38) COMPETENZE SPECIFICHE DEL FORMATORE:

In coerenza con i contenuti della formazione specifica, si indicano di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:

Area di intervento: anziani

Formatore: Gilardi Federica Paola

Titolo di Studio: Laurea in Filosofia ad Socio-psico-pedagogico – Cousellor professionista

Ruolo ricoperto presso l'ente: Dipendente; responsabile della progettazione, della formazione e della comunicazione

Esperienza nel settore:

- Dal 2006 al 2010 Attività di Tutorship e supporto al coordinamento nell'ambito di corsi di formazione F.S.E. per occupati, disoccupati e corsi a voucher, formazione aziendale (sicurezza sul lavoro- formazione generale, formazione specifica), Sociale (extracomunitari, lavoratori del privato sociale), Fasce deboli (formazione e inserimento lavorativo), Orientamento (portatori di handicap, extracomunitari):
- Anno 2010: Colloqui individuali mirati al rafforzamento della motivazione personale con giovani ed anziani.
- Colloqui di selezione per futuri volontari.
- Facilitatore e gestione del gruppo "corso e percorso oltre il fumo".
- Facilitatore e gestione del gruppo " auto-aiuto parenti malati oncologici"
Attività svolta presso il Centro Oncologico Ligure Onlus
- Anno 2011: Docenza frontale all'interno di un Progetto Europeo finanziato FSE mirato alla realizzazione di un bilancio di competenze per giovani extracomunitari in cerca di occupazione.
- Svolgimento dei colloqui individuali per valutare il feedback sulle competenze
Attività svolta presso Centro di Solidarietà Genovese – Comunità Tangram
- Anno 2013: Docenza in Corso di Formazione Specifica per Volontari presso Auser
- *Competenze nel settore:*
- *Progettazione di servizi e interventi sociali e socio-assistenziali per anziani (2013)*
- *Gestione e coordinamento progetti di impiego di Servizio Civile Volontario, formazione anno 2013*
- *Progettazione percorsi formativi, gestione e attività di tutorship per la formazione di dirigenti e volontari (2013)*

- Formatore: Angelo Sottanis
- *Titolo di Studio:* LAUREA LETTERE E FILOSOFIA INDIRIZZO STORICO
- *Ruolo ricoperto presso l'ente:* Presidente
- *Esperienza nel settore:*
- Eletto Presidente Auser insieme Liguria e Genova e Presidente Auser volontariato alla persona Liguria e Genova il 15 dicembre 2012 riconfermato presidente delle due associazioni nel congresso svoltosi il 5 e 6 Marzo 2013
- Da settembre 2006 ho svolto vari incarichi di volontariato dentro l'Associazione Auser
- Responsabile della percezione della sicurezza nelle persone anziane (truffe, furti, scippi,ecc.ecc.) dal 2008 sono responsabile del "Progetto Anziani" per conto della Fondazione Carige.
- *Competenze nel settore:*
- *Presidente dell'attività del Filo d'argento di Auser Liguria,*
- *Responsabile e docente per i corsi ai volontari e dirigenti Auser;*

- *Coordinatore per tutte le attività di progettazione e formazione in Auser.*

39) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE:

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

Lezione partecipata – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;

Lezione frontale – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;

Il lavoro di gruppo – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo "spirito di gruppo"

Learning by doing – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.

Casi di studio – finalizzati a esemplificare le buone prassi.

40) CONTENUTI DELLA FORMAZIONE:

Azione/Attività: Segretariato sociale "semplice" (1° parte): lettura del territorio

Modulo 1 : Conoscere per informare: i servizi e le attività per gli anziani

Formatore: Gilardi Federica

Argomento principale: come aggiornare una Banca Dati informativa sui servizi e sulle attività per anziani e famiglie

Durata: 8 ore (da suddividere in due incontri)

Temi da trattare:

1° incontro:

- *cosa sono e come funzionano i servizi di aiuto per anziani (pubblici e del privato sociale)*
- *quali attività di promozione sociale possono essere offerte agli anziani*
- *come censire il territorio per individuare i servizi e le attività per anziani e famiglie: strumenti di analisi*

2° incontro:

- *le informazioni sui servizi e attività:*
 - o *fonti di reperimento*
 - o *come sistematizzare le informazioni per favorire la ricerca di risposte*
 - o *su quale supporto informatico organizzare i dati raccolti: il programma www.filodargento.it di Auser*

Azione/Attività: Segretariato sociale "semplice" (2° parte): gestione della domanda

Modulo 2 : L'ascolto telefonico e l'interpretazione della domanda

Formatori: Federica Gilardi ed Angelo Sottanis, con il supporto di volontari esperti e operatori del Call Center impegnati nelle attività di risposta e compagnia telefonica presso il Numero Verde "Filo d'Argento" di Auser Liguria

Argomento principale: l'ascolto telefonico per una corretta interpretazione e gestione dei bisogni e delle richieste

Durata: 8 ore (da suddividere in due incontri)

Temi da trattare:

1° incontro:

- *la comunicazione telefonica*
- *saper analizzare la domanda (sociale o sanitaria)*
- *come individuare i bisogni e le domande nascoste*

2° incontro:

- la scheda di gestione della chiamata e di presa in carico
- casi e simulazioni

Azione/Attività: Il Soccorso sociale e il Sostegno domiciliare (fase teorica)

Modulo 3 : Le attività di domiciliarità leggera e di soccorso sociale

Formatori: Federica Gilardi ed Angelo Sottanis, con il supporto da parte della Coordinatrice dei volontari e dei volontari stessi esperti impegnati nelle attività di aiuto a domicilio

Argomento principale: L'assistenza domiciliare leggera del volontariato

Durata: 12 ore (da suddividere in 3 incontri)

Temi da trattare:

1° incontro:

- L'assistenza domiciliare leggera svolta dal volontariato: cosa è e in cosa consiste
- Il "soccorso sociale": cosa è e in cosa consiste

2° incontro:

- Le regole di comportamento a domicilio
- La comunicazione verbale e non verbale

3° incontro:

- I ruoli e i limiti del volontario a domicilio
- I servizi e le attività che coinvolgeranno i giovani in Servizio Civile: casi e simulazioni

Azione/Attività: Lettura del territorio e Promozione alle attività di socializzazione e aggregazione

Modulo 4 : Stare Insieme

Formatori: Federica Gilardi ed Angelo Sottanis, con il supporto di volontari esperti responsabili di Centri Sociali per anziani e del settore Turismo-Cultura di Auser Liguria

Argomento principale: come cogliere e favorire le occasioni di aggregazione per anziani

Durata: 4 ore

Temi da trattare:

- *le attività di socializzazione e aggregazione nei Centri Sociali per anziani*
- *le attività e gli eventi culturali, educativi e formativi offerti dall'Università Popolare dell'Età Libera di Auser Genova e da altri soggetti sul nostro territorio.*

La formazione specifica prevede poi una fase di "pratica sul campo", della durata di 40 ore, sottoforma di "tirocinio pratico". Il formatore introdurrà i volontari in Servizio Civile nelle attività operative, facendosi da tramite – insieme agli OLP ed insieme ai responsabili dei volontari– fra i volontari dell'Auser e i ragazzi stessi, al fine di favorirne l'affiancamento durante gli interventi.

Ad integrazione di quanto anticipato al Box 39, la metodologia seguita dal formatore in questa fase si baserà su momenti di auto-eterovalutazione, come *follow-up* dell'apprendimento, grazie ai quali sarà possibile raccogliere le esperienze vissute sul campo e analizzarle insieme. Compito del formatore sarà quindi quello di verificare il trasferimento delle competenze da parte dei volontari attivi verso i ragazzi, ossia una supervisione al percorso formativo di affiancamento che, nello specifico, vedrà le seguenti attività

- conoscenza diretta della struttura operativa del Filo d'Argento (ufficio coordinamento e postazione telefonica del Call center-Punto di Ascolto del Numero Verde)
- primi turni di affiancamento alla risposta telefonica presso il Punto di Ascolto
- utilizzo pratico della Banca Dati Auser a seguito di eventuali richieste di informazioni sui servizi
- Prime esperienze di affiancamento sul territorio per le attività di domiciliarità leggera
-

FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Arci Servizio Civile in ambito di formazione specifica e rispondendo al Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" inserirà, nel computo del totale delle

ore da svolgere, due moduli per complessive 8 ore sulla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di SC".

Nominativi, dati anagrafici e competenze specifiche dei formatori

Andrea Morinelli: nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)

- Laurea in Geologia
- Abilitazione alla professione di Geologo;
- Manager dell'emergenza;
- Consulente per sicurezza, piani di protezione civile, ubicazione aree di emergenza, Legge 626/96 e DL 81/08, NTC 2008 e Microzonazione sismica, ricerche geologiche, stabilità dei versanti, ricerche di acqua, perforazioni, edifici, piani di protezione civile, cartografia dei rischi, geologia ambientale;
- Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni;
- Progettista di corsi di formazione ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esteri su progettazione e comunicazione interpersonale, sui comportamenti in emergenza), che per la formazione specifica (sui temi dei rischi connessi all'impiego di volontari in progetti di SCN, DL 81 e sicurezza sul lavoro), coprogettista (per i contenuti, test, ricerche e materiali), autore e tutor della parte di formazione generale che ASC svolge in FAD (2007/2014);
- dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

Vincenzo Donadio: nato il 14/07/1975 a Frankenthal (D)

- Diploma di maturità scientifica
- Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro;
- Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza.
- Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva;
- Referente a livello nazionale per le informazioni sull'accREDITAMENTO (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SCN);
- Progettista ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esterni su gestione e costruzione di piattaforme FAD, manutenzione e tutoraggio delle stesse), che per la formazione specifica ai sensi della Linee Guida del 19/07/2013(coprogettista per i contenuti, test, della formazione specifica che ASC svolge in FAD sul modulo di Formazione ed informazione sui Rischi connessi all'impiego nel progetto di SCN (2014);
- Formatore accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- Responsabile informatico accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;
- dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

MODULO A

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SCN sono, come da disciplina dell'accREDITAMENTO, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SCN, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti i volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

DURATA: 6 ore

CONTENUTI:

- Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza

- cos'è,
- da cosa dipende,
- come può essere garantita,
- come si può lavorare in sicurezza

- Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione

- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

- Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- codice penale
- codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.

MODULO

B:

Nell'ambito delle attività svolte dai volontari di cui al precedente box 8.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati al precedente box 16, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore

CONTENUTI:

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego di volontari in scn nel settore assistenza, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 5

Assistenza

- fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, detenuti in misure alternative, disagio ed esclusione adulta e giovanili
- fattori di rischio connessi ad attività in carcere e/o con diversamente abili, attività motoria, pazienti invalidi, malati terminali, tossicodipendenti ed etilisti, dipendenze e devianze sociali.
- Focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona
- modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- gestione delle situazioni di emergenza
- sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), *"in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita"*, con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 8.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture

congressuali, operative, aperte e non al pubblico , per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15

Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15.

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto.

41) DURATA:

La durata complessiva della formazione specifica è di 80 ore, con un piano formativo di 8 giornate. giornate in aula altre giornate (da organizzare e quantificare) di "pratica sul campo". Inoltre 8 ore da svolgersi attraverso la FAD.

La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

Per "pratica sul campo" si intende l'introduzione dei volontari in Servizio Civile nelle attività operative, supervisionati dal formatore e con la collaborazione degli OLP ed dei responsabili dei volontari.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

42) MODALITÀ DI MONITORAGGIO DEL PIANO DI FORMAZIONE (GENERALE E SPECIFICA) PREDISPOSTO:

Formazione Generale

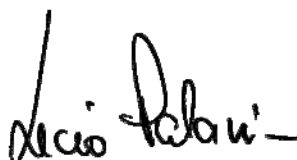
Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso il Dipartimento della Gioventù e SCN descritto nei modelli: - Mod. S/MON

Formazione Specifica

Localmente il monitoraggio del piano di formazione specifica prevede:

- momenti di "restituzione" verbale immediatamente successivi all'esperienza di formazione e follow-up con gli OLP
- note periodiche su quanto sperimentato durante i percorsi di formazione, redatti sulle schede pre-strutturate allegate al rilevamento mensile delle presenze dei volontari in SCN

Data, 14 luglio 2014



Il Responsabile Legale dell'Ente/
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'Ente