



## **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: Arci Servizio Civile Lombardia

Indirizzo: Via dei Transiti 21, 20127 Milano

Tel: 02 26 11 35 24

Email: lombardia@ascmail.it

Sito Internet: www.asclombardia.it

Responsabile dell'Associazione locale ente accreditato:

Responsabili informazione e selezione dell'Associazione Locale: Manuela Colicchia - Andrea Fumagalli

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

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

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *TITOLO DEL PROGETTO: **Un filo per animare possibilità***

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

*Settore: Assistenza*

*Area di intervento: anziani*

*Codifica: A01*

6) DESCRIZIONE DELL'AREA DI INTERVENTO E DEL CONTESTO TERRITORIALE ENTRO IL QUALE SI REALIZZA IL PROGETTO CON RIFERIMENTO A SITUAZIONI DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI; IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:

#### *Premessa*

Bisogna sapere che sono in carico ai servizi sociali e sociosanitari di questo Paese non più del 20 per cento degli anziani non autosufficienti. Nel caso dei disabili giovani e adulti non superiamo un terzo della domanda potenziale.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Più difficile dire per famiglie in difficoltà e persone in condizioni di povertà estrema ma le conoscenze, pur frammentarie, ci consegnano un quadro di risposte pubbliche limitate, marginali.

Come estendere le capacità di risposta? Difficilmente attraverso un incremento delle risorse: non è realistico aspettarsi che queste aumentino negli anni a venire. Non in modo rilevante, non per tutti.

Gli stessi tagli ai Fondi sociali avvenuta tra febbraio e marzo di quest'anno non fa che confermare il welfare dei servizi sociali nel ruolo di cenerentola rispetto ad altre forme più tutelate e protette di aiuto.

Si fa strada l'idea che per intercettare di più il bisogno servano più risorse ma soprattutto interventi diversi: un modo nuovo di pensare all'aiuto possibile.

Molti servizi che abbiamo costruito negli anni faticano oggi a tenere il passo con il cambiamento. Qualche esempio: i servizi domiciliari per anziani dei Comuni sono diventati servizi di nicchia e marginali; le strutture residenziali per anziani accolgono in un caso su cinque (dati di Regione Lombardia) una utenza definita impropria, in quanto avrebbe bisogno di servizi più aperti, meno di custodia, meno costosi.

L'espressione "welfare di comunità" rappresenta l'idea che occorranne nuove alleanze tra istituzioni, famiglie, il privato sociale, il mercato, che valorizzino le capacità di iniziativa dei singoli e delle formazioni sociali.

Più concretamente parliamo di iniziative volte a favorire l'autonomia e l'inclusione delle persone. Parliamo di socializzazione dei bisogni individuali, aggregazione della domanda per convergere su un'offerta nuova, lavoro sulle connessioni, attraverso processi di mutuo aiuto e nuove modalità di risposta a bisogni condivisi. Si tratta di esperienze a volte promosse e gestite interamente dalla società civile, altre volte da istituzioni pubbliche, altre volte ancora attraverso una partnership tra pubblico e Terzo Settore.

Altro aspetto che intendiamo approfondire è relativo ai tempi d'attesa massimi previsti dalla normativa per visite ed esami diagnostici negli ospedali che sono definiti nell'Accordo Stato Regioni dell'11Luglio 2002 ma non sufficientemente conosciuti in particolare dai cittadini e conseguentemente rispettati.

#### CONTESTO TERRITORIALE

Il costante e progressivo aumento della popolazione anziana è uno degli elementi che caratterizzano, già da alcuni decenni, il contesto nazionale.

Nel territorio di riferimento la popolazione anziana presenta le seguenti dimensioni:

TABELLA 1 Dati sulla popolazione anziana

| <b>Dati sulla popolazione anziana</b> | <b>over 65enni</b> | <b>over 75enni</b> |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Italia                                | <b>7.243.060</b>   | <b>6.828.610</b>   |
| Lombardia                             | <b>1.192.104</b>   | <b>1.114.583</b>   |
| Prov. di Milano                       | 382.453            | 368.969            |
| Prov. di Brescia                      | 145.423            | 129.475            |
| Prov. di Bergamo                      | 126.175            | 107.482            |
| Prov. di Cremona                      | 45.141             | 43.781             |
| Prov. Monza- Brianza                  | 102.213            | 93.176             |
| Prov. di Lecco                        | 42.161             | 38.037             |
| Prov. di Pavia                        | 67.519             | 69.925             |
| Prov. di Como                         | 72.305             | 66.437             |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|                  |         |         |
|------------------|---------|---------|
| Prov. di Mantova | 49774   | 50.116  |
| Prov. di Sondrio | 22324   | 20.759  |
| Prov. di Varese  | 109.933 | 102.963 |
| Prov. di Lodi    | 26.683  | 23.463  |

N° abitanti ultra 64enni e ultra74enni; Fonte: Istat, popolazione residente al 1 gennaio 2017

**TABELLA 2** *Indice di invecchiamento*

|                     | 2006  | 2007 | 2008 | 2010 | 2011 | 2013 | 2014 | 2015 | <b>2016</b> |
|---------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| Italia              | 19,7  | 19,9 | 19,7 | 20,2 | 20,3 | 21,2 | 21,4 | 23,0 | <b>22,0</b> |
| Lombardia           | 19,4  | 19,7 | 19,9 | 20,1 | 20,1 | 21,1 | 21,4 | 22,8 | <b>21,9</b> |
| Prov. di Milano     | 19,8  | 20,1 | 20,3 | 21,0 | 21,0 | 22,4 | 22,3 | 23,3 | <b>22,3</b> |
| Prov. di Brescia    | 17,9  | 18,1 | 18,3 | 18,4 | 18,5 | 19,5 | 19,8 | 21,4 | <b>20,6</b> |
| Prov. di Bergamo    | 17,0  | 17,3 | 17,4 | 17,5 | 17,7 | 18,7 | 19   | 20,7 | <b>20,0</b> |
| Prov. di Cremona    | n.d.  | n.d. | n.d. | n.d. | 21,4 | 22,2 | 22,7 | 24,4 | <b>23,5</b> |
| Prov. Monza-Brianza | n.d.  | n.d. | n.d. | 19,2 | 19,3 | 20,2 | 20,6 | 22,2 | <b>21,4</b> |
| Prov. di Lecco      | 18,9  | 19,2 | 19,4 | 19,6 | 19,8 | 20,9 | 21,4 | 23,2 | <b>22,4</b> |
| Prov. di Pavia      | 23,1  | 23,2 | 22,9 | 22,5 | 22,4 | 23,2 | 23,3 | 25,0 | <b>23,9</b> |
| Prov. di Como       | 19,14 | 19,3 | 19,5 | 19,4 | 19,7 | 20,8 | 21,1 | 22,9 | <b>22,0</b> |
| Prov. di Mantova    | 21,7  | 21,7 | 21,6 | 21,4 | 21,4 | 22,2 | 22,4 | 24,0 | <b>23,1</b> |
| Prov. di Sondrio    | 19,1  | 19,5 | 19,7 | 19,8 | 20,0 | 21,1 | 21,6 | 23,3 | <b>22,4</b> |
| Prov. di Varese     | 19,7  | 20,0 | 20,2 | 20,3 | 20,5 | 21,6 | 22   | 23,7 | <b>22,7</b> |
| Prov. di Lodi       | n.d.  | n.d. | n.d. | n.d. | 18,8 | 19,5 | 20   | 21,6 | <b>20,8</b> |

Indice di invecchiamento della popolazione (%) Fonte: Istat, popolazione residente al 1 gennaio 2017

Alcuni dati consentono di confermare la tendenza nazionale all'invecchiamento a livello regionale e provinciale, riportandone l'accentuazione lombarda:

- l'indice di **invecchiamento** (incidenza della popolazione di 65 anni e più sul totale popolazione) vale il 22% in Italia, il 21,9% in Lombardia, il 22,3% nella Provincia di Milano, il 20,6% nella Provincia di Brescia, il 20% nella Provincia di Bergamo, il 23,5% nella Provincia di Cremona, il 21,4% nella Provincia di Monza e della Brianza, il 22,4% nella Provincia di Lecco, il 23,9% nella Provincia di Pavia, il 22% nella Provincia di Como, il 23,1% nella Provincia di Mantova, il 22,4% nella Provincia di Sondrio, il 22,7% nella Provincia di Varese e il 20,8% nella provincia di Lodi.

**TABELLA 3** *Indice di vecchiaia*

|  | 2006 | 2007 | 2008 | 2011 | 2013 | 2014 | 2015 | <b>2016</b> |
|--|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
|--|------|------|------|------|------|------|------|-------------|

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|                      |       |       |       |       |       |       |       |              |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Italia               | 139,9 | 141,7 | 143,1 | 144,5 | 151,4 | 154,1 | 155,3 | <b>161,4</b> |
| Lombardia            | 142,5 | 143,1 | 141,7 | 141,1 | 147,6 | 149,5 | 150,4 | <b>155,5</b> |
| Prov. di Milano      | 148,6 | 149,3 | 149,9 | 152,8 | 160,8 | 158,8 | 159,6 | <b>161,3</b> |
| Prov. di Brescia     | 122,1 | 122,6 | 122,8 | 120,9 | 127,0 | 130,6 | 131,7 | <b>138,8</b> |
| Prov. di Bergamo     | 113,3 | 114,1 | 114,5 | 114,2 | 119,8 | 123,3 | 124,2 | <b>132,0</b> |
| Prov. di Cremona     | n.d.  | n.d.  | n.d.  | 160,3 | 165,4 | 169,8 | 171,1 | <b>178,2</b> |
| Prov. Monza- Brianza | n.d.  | n.d.  | n.d.  | 133,2 | 138,7 | 142,1 | 142,5 | <b>149,1</b> |
| Prov. di Lecco       | 133,1 | 135,0 | 135,9 | 137,4 | 144,3 | 149,1 | 151,0 | <b>159,5</b> |
| Prov. di Pavia       | 195,2 | 192,9 | 187,9 | 176,9 | 182,2 | 183,6 | 184,4 | <b>190,0</b> |
| Prov. di Como        | 136,9 | 138,3 | 138,9 | 138,9 | 145,9 | 149,6 | 150,4 | <b>157,8</b> |
| Prov. di Mantova     | 170,6 | 167,8 | 163,8 | 154,7 | 159,3 | 162,1 | 163,3 | <b>169,1</b> |
| Prov. di Sondrio     | 136,1 | 138,4 | 140,6 | 144,6 | 153,4 | 158,5 | 160,2 | <b>167,9</b> |
| Prov. di Varese      | 145,6 | 147,0 | 148,0 | 147,7 | 153,9 | 156,9 | 157,2 | <b>163,8</b> |
| Prov. di Lodi        | n.d.  | n.d.  | n.d.  | 131,5 | 135,3 | 139,1 | 139,7 | <b>146,0</b> |

*Indice di vecchiaia della popolazione (%) Fonte: Istat, popolazione residente al 1 gennaio 2017*

L'indice di **vecchiaia** (rapporto tra la popolazione di 65 anni e oltre e la popolazione in età 0-14 anni dove i valori superiori a 100 indicano quanto è maggiore la presenza di soggetti anziani rispetto ai più giovani) vale 161,4% in Italia e 155,5% in Lombardia.

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

Parlando di iniziative volte a favorire l'autonomia e l'inclusione delle persone parliamo di come collaborare. Esistono tipi diversi di collaborazione. C'è una collaborazione di tipo "passivo", l'adesione a una proposta che non implica attivazione di risorse proprie: in un progetto di badante condominiale non c'è bisogno che le famiglie coinvolte si attivino in un progetto, ma che accettino il fatto che la badante che viene sia la stessa che segue l'anziano due piani sotto il loro.

C'è poi una collaborazione attiva, la più sfidante, che a sua volta può declinarsi a livello di singoli o puntare sul collettivo. Quella individuale riguarda l'attivazione del destinatario dell'aiuto, attraverso un patto che impegna e responsabilizza. Nel nuovo Rei – Reddito di inclusione, si parla di contratti di servizio tra operatori e famiglie in carico. Si può così "costruire un legame fiduciario con l'utente, a chiedergli di non ridursi ad essere solo recettore di aiuti ma a sua volta di collaborare per dare una mano ad altri" (Ranci Ortigosa, 2016).

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

La collaborazione può poi assumere una dimensione collettiva, di gruppo. Parliamo di socializzazione dei bisogni individuali, aggregazione degli interessi per convergere su un'offerta nuova, un aiuto condiviso: se sono mamma e lavoro part time posso seguire i figli di altri, e questo poi mi viene ricambiato quando sono io al lavoro. O ancora: un orto urbano ha bisogno di un coordinamento e riesce se ci si aiuta a vicenda.

Inoltre, le esperienze di collaborazione possono oscillare tra un prevalente obiettivo di socializzazione, relazione tra persone, oppure uno più vicino all'aiuto, alla cura, all'assistenza.

Dunque abbiamo due diverse dimensioni: individuo/gruppo e socialità/aiuto.

L'**ambito territoriale** in cui si colloca il progetto ed entro cui si intende inserire i volontari del Servizio Civile Nazionale comprende:

| Sede Auser di attuazione del progetto                           | Comune              | N° Comuni serviti *   |
|---|---------------------|---|
| Auser Volontariato Lombardia                                    | Milano              | Tutti i <b>1544</b> Comuni della Lombardia                            |
| Auser Volontariato Milano ONLUS                                 | Milano              | <b>55</b> comuni sui <b>139</b> presenti in Provincia di Milano       |
| Auser Cologno Monzese   | Cologno M. (MI)     | Comune di Cologno Monzese   |
| Auser Insieme Corsico   | Corsico (MI)        | Comune di Corsico   |
| Auser Filo d'Argento Muggiò ONLUS<br>Auser Filo d'argento Monza | Monza (MB)          | <b>26</b> comuni sui <b>55</b> presenti nella provincia Monza/Brianza |
| Auser Volontariato Cesano Maderno                               | Cesano Maderno (MB) | Comune di Cesano Maderno  |
| Auser Volontariato territoriale del Ticino<br>Olona             | Legnano (MI)        | <b>17</b> Comuni sui <b>139</b> presenti in Provincia di Milano       |
| Auser Volontariato Magenta                                      | Magenta (MI)        | Comune di Magenta   |
| Centro Auser Pavia  | Pavia               | <b>59</b> Comuni sui <b>190</b> presenti in Provincia di Pavia        |
| Auser Corvino   | Corvino (PV)        | Comune di Corvino   |
| Auser Circolo di Vigevano                                       | Vigevano (PV)       | Comune di Vigevano  |
| Auser Brescia   | Brescia             | <b>29</b> Comuni sui <b>206</b> presenti in provincia di Brescia      |
| Auser Camuno Sebino - sede operativa                            | Pisogne (BS)        | Comune di Pisogne   |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|  |                        |   |
|--|------------------------|---|
| Auser Leucum Volontariato ONLUS                  | Lecco                  | <b>9</b> Comuni su <b>90</b> presenti in provincia di Lecco     |
| Auser Volontariato Filo d'Argento del Meratese   | Paderno d'Adda (LC)    | Comune di Paderno d'Adda  |
| Auser Valtellina Valchiavenna                    | Sondrio                | <b>6</b> Comuni su <b>78</b> presenti in provincia di Sondrio   |
| Auser Volontariato Mantova e Provincia           | Mantova                | <b>44</b> Comuni su <b>70</b> presenti in provincia di Mantova  |
| Auser Volontariato Varese                        | Varese                 | <b>19</b> Comuni su <b>141</b> presenti in provincia di Varese  |
| Auser Volontariato Saronno                       | Saronno (VA)           | Comune di Saronno   |
| Auser Volontariato Gallarate                     | Gallarate (VA)         | Comune di Gallarate   |
| Auser Arcisate                                   | Arcisate (VA)          | Comune di Arcisate  |
| Auser Cremona 1,<br>Auser Cremona Sede Operativa | Cremona                | <b>50</b> Comuni su <b>115</b> presenti in provincia di Cremona |
| Auser Crema                                      | Crema (CR)             | Comune di Crema   |
| Auser Insieme Romanengo                          | Romanengo (CR)         | Comune di Romanengo   |
| Auser Insieme Casalmaggiore                      | Casalmaggiore (CR)     | Comune di Casalmaggiore   |
| Auser Territoriale di Bergamo                    | Bergamo                | <b>53</b> Comuni su <b>242</b> presenti in provincia di Bergamo |
| Auser Lodigiano Onlus                            | Lodi                   | <b>34</b> Comuni su <b>61</b> presenti in provincia di Lodi     |
| Auser Codogno                                    | Codogno (LO)           | Comune di Codogno   |
| Filo d'argento Cinisello Balsamo                 | Cinisello Balsamo (MI) | Comune di Cinisello Balsamo                                     |
| Auser Volontariato Colico Onlus                  | Colico (LC)            | Comune di Colico  |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|                                |                      |                           |
|--------------------------------|----------------------|---------------------------|
| Auser Voghera – Filo d'argento | Voghera (PV)         | Comune di Voghera         |
| Auser insieme Vaiano Cremasco  | Vaiano (CR) Cremasco | Comune di Vaiano Cremasco |

- \* Fonte: [www.auser.lombardia.it](http://www.auser.lombardia.it)

In Lombardia su una popolazione di 10.002.615 abitanti le persone con una età superiore ai 65 anni sono 2.282.278 (di cui 918.249 uomini e 1.244.651 donne che corrispondono a circa il 23%; di questi in numero di 879.402 vivono probabilmente da soli (celibi/nubili, vedovi/vedove, divorziati/divorziate), questo numero rappresenta circa il 40% delle persone con più di 65 anni. Il vivere soli può rappresentare una condizione di fragilità sociale considerando che la gran parte delle persone che probabilmente vivono sole è formata da vedove (in numero di 542.198).

La povertà di relazioni, o la loro forte rarefazione, è uno dei fattori che può concorrere a determinare processi d'esclusione sociale. Affrontare anche il tema del contesto abitativo e di relazioni degli anziani ha dunque un duplice significato: mettere a fuoco l'esigenza di socialità e le possibilità di soddisfarla e, allo stesso tempo, monitorare un fattore che è causa ed effetto dell'esclusione sociale.

Le reti sociali divengono sempre più importanti con l'aumento degli anni e rappresentano un fattore determinante per la qualità della vita. Quindi rispetto ai servizi tradizionali cambia il mandato: non erogare ma connettere, non rispondere ma costruire possibilità, non più contenere i mali di una società fragile, ma facilitare, intraprendere, intermediare.

Auser Lombardia è presente con le sue 468 associazioni in 394 Comuni dei 1.544 Comuni della Lombardia. Questo Progetto è coerente con la programmazione della Regione Lombardia che si pone come obiettivo, per quanto riguarda l'area anziani, il potenziamento dell'attività di segretariato sociale finalizzato all'accesso ai servizi socio-sanitari e socio-assistenziali oltre a fornire sostegno e compagnia.

**TABELLA 4** *Vengono riportati i servizi che gli anziani, fruitori della Telefonia Sociale, richiedono più spesso*

| <b>Servizi di aiuto richiesti più spesso alla Telefonia Sociale del Filo d'Argento (%)</b> | <b>MASCHI</b> | <b>FEMMINE</b> | <b>TOTALE</b> | <b>% su totale servizi richiesti</b> |
|--|---------------|----------------|---------------|--------------------------------------|
| Accompagnamento servizi con trasporto  | 89.332        | 125.855        | 215.187       | 42,4                                 |
| Accompagnamento a strutture  | 28.678        | 35.838         | 64.516        | 12,7                                 |
| Accompagnamento a strutture convenzionate  | 13.329        | 12.108         | 25.437        | 5,0                                  |
| Accompagnamento con macchina attrezzata  | 8.509         | 6.594          | 14.653        | 2,9                                  |
| Accompagnamento a servizi  | 2.304         | 881            | 3.185         | 0,6                                  |
| Accompagnamento semplice   | 6.240         | 9.610          | 15.850        | 3,1                                  |
| Aiuto disbrigo pratiche  | 2.650         | 2.653          | 5.303         | 1,0                                  |
| Aiuto per la spesa   | 719           | 3.339          | 4.058         | 0,8                                  |
| Altro  | 1.436         | 2.506          | 3.942         | 0,7                                  |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |                |                |                |             |
|---|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Assistenza presso nostro ambulatorio          | 385            | 617            | 1.002          | 0,2         |
| Attività per organizzare servizio             | 229            | 399            | 628            | 0,1         |
| Compagnia a Domicilio                         | 922            | 4.262          | 5.184          | 1,0         |
| Compagnia per uscire                          | 1.411          | 314            | 1.725          | 0,3         |
| Compagnia telef. convenzione ASL              | 1.644          | 8.230          | 9.874          | 1,9         |
| Compagnia telef. convenzione COMUNE           | 390            | 2.826          | 3.216          | 0,6         |
| Compagnia telefonica                          | 3.530          | 22.463         | 25.993         | 5,1         |
| Consegna farmaci                              | 326            | 161            | 487            | 0,1         |
| Consegna pasto                                | 37.456         | 33.173         | 70.629         | 13,9        |
| Consegna spesa                                | 1.092          | 2.053          | 3.145          | 0,6         |
| Gioco d'azzardo                               | 65             | 0              | 65             | 0           |
| Gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio | 11             | 56             | 67             | 0           |
| Nostro servizio c/o strutture                 | 6.926          | 9.147          | 16.073         | 3,1         |
| Piccole riparazioni domestiche                | 210            | 356            | 566            | 0,1         |
| Ricovero /dimissione                          | 128            | 141            | 269            | 0           |
| Sicurezza                                     | 0              | 1              | 1              | 0           |
| Situazione complessa                          | 2              | 8              | 10             | 0           |
| Socialità                                     | 1.042          | 6.426          | 7.468          | 1,5         |
| Supporto a prestazioni di tipo sanitario      | 898            | 1.425          | 2.323          | 0,5         |
| Telefonia in uscita                           | 931            | 5.405          | 6.336          | 1,2         |
| Truffe e raggiri                              | 4              | 9              | 13             | 0           |
| Violenza                                      | 0              | 1              | 1              | 0           |
| <b>TOTALE</b>                                 | <b>210.349</b> | <b>296.857</b> | <b>507.206</b> | <b>100%</b> |

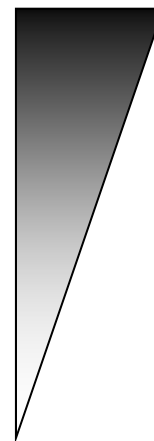
Fonte: Report annuale Auser per "La telefonia sociale del Filo d'Argento" ([www.auser.lombardia.it](http://www.auser.lombardia.it))

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



TABELLA 5 - Vengono riportati i servizi che gli anziani, fruitori della Telefonia Sociale, ritengono più utili

| <b>Servizi di aiuto alla persona considerati utili;</b>      |
|--|
| assistenza per il trasporto (andare dal medico, ecc.)        |
| assistenza a domicilio in generale                           |
| essere ascoltato da qualcuno (per avere consigli e conforto) |
| qualcuno che le tiene compagnia                              |
| assistenza nel tempo libero                                  |
| qualcuno che le porta a casa spesa/medicine                  |
| aiuto per lo svolgimento di pratiche (pensione)              |
| assistenza per la preparazione dei pasti in casa             |



Fonte: Report annuale Auser anno 2016 “La telefonia sociale del Filo d’Argento” ([www.auser.lombardia.it](http://www.auser.lombardia.it))

Risulta necessario costruire un sistema di servizi che consenta da un lato d’aiutare le persone che sono in condizioni di difficoltà e dall’altro di rinforzare i fattori connessi alla salute e alla qualità di vita della grande maggioranza degli anziani: favorendo la conoscenza e l’informazione, incentivando la partecipazione attiva, promuovendo una nuova cultura dell’anzianità e sviluppando reti di sostegno nelle comunità locali.

Le analisi relative ai servizi forniti parte dal considerare i seguenti indicatori di contesto:

- Popolazione residente over 65enne;
- Popolazione residente over 75enne;
- Indice di invecchiamento della popolazione residente (1.1.2017);
- Indice di vecchiaia della popolazione residente (1.1.2017);
- N° anziani assistiti dal Filo d’Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° chiamate telefoniche ricevute dal Filo d’Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° di consegne a domicilio di farmaci effettuati dal Filo d’Argento per la popolazione anziana (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° di consegne a domicilio della spesa effettuati dal Filo d’Argento per la popolazione anziana (1 gennaio/31 dicembre 2016);
  - N° di trasporti di tipo semplice a favore effettuati dal Filo d’Argento per la popolazione anziana (1 gennaio/31 dicembre 2016);
  - N° di trasporti di tipo assistito a favore effettuati dal Filo d’Argento per la popolazione anziana (1 gennaio/31 dicembre 2016);
  - N° di aiuti per fare la spesa a favore effettuati dal Filo d’Argento per la popolazione anziana (1 gennaio/31 dicembre 2016);
  - N° di pratiche disbrigate effettuati dal Filo d’Argento per la popolazione anziana (1 gennaio/31 dicembre 2016);

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

- N° di piccole riparazioni domestiche effettuati dal Filo d'Argento per la popolazione anziana (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° delle tipologie dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento;
- N° dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento;
- N° chiamate telefoniche di monitoraggio preventivo agli anziani over 75 anni presenti nel database Filo d'Argento;
- N° delle richieste di "compagnia/socializzazione" rivolte al Filo d'Argento;
- N. persone interessate al servizio del Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° servizi di consegna pasto effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° servizi di consegna spesa effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° nostro servizio c/o strutture effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° ricoveri/dimissioni effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° servizi di sicurezza effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° servizi per situazioni complesse effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° servizi per la socialità effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° servizi di trasporto effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016);
- N° servizi di trasporto con macchina attrezzata effettuati dal Filo d'Argento (1 gennaio/31 dicembre 2016).

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

✓ **Criticità 1: Come contribuire a costruire un welfare partecipato nelle comunità attraverso l'aiuto tra famiglie.** Rispetto ai servizi tradizionali cambiano gli obiettivi: non erogare ma connettere, non rispondere ma costruire possibilità, non più contenere i mali di una società fragile, ma facilitare, intraprendere, intermediare.

✓ **Criticità 2: Rispetto alle liste di attesa negli ospedali** come comunicare ed accompagnare il cittadino – superati i tempi massimi – al diritto di ottenere la medesima prestazione medica ma con attività libero-professionale in *intramoenia* senza costi aggiuntivi rispetto al ticket già pagato.

Per rispondere alla prima criticità verrà esaminata la dimensione collaborativa delle diverse esperienze con cui Auser si è misurata nella sua attività rivolta in particolare alle fasce anziane: come nascono, in cosa si realizzano, cosa le favoriscono, cosa le limitano, quali fattori possono farle crescere. Partendo spesso dall'impulso di un'urgenza personale, le famiglie si uniscono per sostenersi reciprocamente e individuare strategie concrete di risposta ai propri bisogni. Avere delle necessità costringe ad essere più disponibili al cambiamento.

Per rispondere invece alla seconda criticità viene esaminato come il Servizio Sanitario Nazionale fornisce le prestazioni sanitarie nel rispetto del diritto alla salute dei singoli cittadini, questo considerando che i tempi

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

previsti dovrebbero essere adeguati alle necessità mediche dei pazienti e garantire l'accesso a tutti con tempi ragionevoli. Come informare ed aiutare i cittadini.

| CRITICITÀ/BISOGNI   | INDICATORI MISURABILI   |
|---|---|
| <p>✓<br/>riticità 1 Come contribuire a costruire un welfare partecipato nelle comunità attraverso l'aiuto tra famiglie</p>  | <p>1.N° richieste di informazione/segnalazione da parte degli anziani effettuate al Filo d'Argento tese ad individuare situazioni di vulnerabilità<br/>2. N° delle registrazioni per tipologia contenute nella scheda utenti progettata da Auser Lombardia<br/>3.N° dei laboratori di comunità<br/>4. N° dei volantini/depliant informativi distribuiti<br/>5. N° delle locandine informative distribuite<br/>6.N° delle tipologie dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento<br/>7.N° consultazioni banche dati diverse<br/>8.N° chiamate di contatto con Enti, Istituzioni, altre Associazioni<br/>9. N° chiamate telefoniche di monitoraggio preventivo agli anziani over 75 anni presenti nel database Filo d'Argento<br/>10. N° dei micro interventi con persone in situazione di vulnerabilità<br/>11.N° interventi di presa in carico richiesti dagli anziani ed effettuati dal Filo d'Argento<br/>12. N° reti di vicinato</p> |
| <p>✓<br/>riticità 2 liste di attesa negli ospedali come comunicare ed accompagnare il cittadino al diritto di ottenere la medesima prestazione medica ma con attività libero-professionale senza costi aggiuntivi</p> | <p>13. N° volantini e depliant diffusi<br/>14. N° dei servizi informativi sulle liste di attesa forniti attraverso il Filo d'Argento<br/>15. N° lettere di reclamo per il mancato rispetto dei tempi massimi di attesa<br/>16. Iniziative comunicative a livello dei territori</p>  |

### 6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:

#### *6.3.1 destinatari diretti*

I destinatari degli interventi relativi, a come contribuire a costruire un welfare partecipativo e comunicare ed accompagnare il cittadino al diritto del rispetto dei tempi delle prestazioni mediche, sono le persone anziane con la messa a fuoco dei rischi e delle opportunità che connotano la loro vita. Se nella lista dei rischi vanno evidenziati con preoccupazione i processi di marginalizzazione sociale, l'impoverimento, la solitudine, l'incontro con la malattia e la disabilità; sul versante delle opportunità sono da sottolineare il miglioramento medio della salute e le sempre crescenti occasioni di socializzazione, svago, cultura, apprendimento, organizzazione e impegno sociale.

Tra gli enti che saranno coinvolti ci sono i Comuni, le Aziende Sanitarie Locali, i Distretti Sanitari.

La scelta dei problemi su cui concentrare l'attenzione trarrà origine dalle concrete situazioni sociali presenti nei diversi territori coinvolti nel progetto.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

| ANNO 2016               | N° chiamate telefoniche | N° anziani assistiti direttamente |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| <b>Lombardia</b>        | 244.017                 | 32.911                            |
| Provincia di Milano     | 54.621                  | 8.561                             |
| Provincia Monza-Brianza | 10.402                  | 952                               |
| Provincia di Pavia      | 32.607                  | 6.396                             |
| Provincia di Brescia    | 25.042                  | 1.834                             |
| Provincia di Bergamo    | 10.267                  | 2.234                             |
| Provincia di Lecco      | 22.571                  | 2.933                             |
| Provincia di Mantova    | 23.912                  | 1.767                             |
| Provincia di Como       | 7.833                   | 995                               |
| Provincia di Varese     | 19.766                  | 1.425                             |
| Provincia di Sondrio    | 4.825                   | 467                               |
| Provincia di Cremona    | 18.266                  | 4.089                             |
| Provincia di Lodi       | 13.905                  | 1.258                             |

N° chiamate telefoniche e n° anziani assistiti dal Filo d'Argento in Lombardia,(1 gennaio/31 dicembre 2016).  
Fonte: [www.filodargento.it](http://www.filodargento.it)

### 6.3.2 beneficiari indiretti

L'aiuto tra famiglie si realizza lungo un percorso che va dal volontariato puro all'intervento promosso e gestito da operatori retribuiti. Associazioni che si scambiano aiuti, in una modalità più o meno strutturata, senza l'apporto di professionisti sono davvero tante, e gli esempi sono infiniti. Molte famiglie si sono attivate a partire da bisogni interni al proprio nucleo – riguardanti per esempio la disabilità o la sofferenza psichica di un proprio membro, la difficoltà organizzativa e gestionale che mal concilia responsabilità personali e lavoro – e, nel proprio cammino alla ricerca di risposte, hanno incontrato altre famiglie con cui rispecchiarsi, conoscersi e riconoscersi, costruire alleanza attorno ai problemi e costruire progetti concreti.

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

I soggetti che saranno coinvolti rispetto alle criticità evidenziate sono gli Assessorati ai Servizi alla Persona dei diversi Comuni, sono i Medici di Base, sono le strutture sanitarie territoriali ed ospedaliere. Inoltre una diffusa comunicazione delle iniziative all'interno delle reti associative territoriali permetterà di costruire un clima di consenso rispetto alle iniziative.

La proposta progettuale non è esente da difficoltà, che riguardano una certa complessità delle azioni messe in campo, la difficoltà di ingaggiare le reti presenti sia per garantire un giusto tempo di traduzione delle

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

azioni che prevedono l'ideazione e la condivisione tra tanti attori. Il rischio possibile è che lo sforzo messo in campo non sia proporzionale ai risultati raggiunti, se li misuriamo in termini numerici. In ogni caso ci si pone l'obiettivo di un miglioramento della qualità delle relazioni e dei legami sul territorio. L'individuazione di figure di facilitatori sarà cruciale se queste figure saranno in grado di avere una visione d'insieme e una conoscenza approfondita di ciò che circola su un territorio per mantenere il raccordo, tendere le relazioni tra i diversi interlocutori istituzionali e non, con competenza professionale. Un ruolo cruciale dunque di facilitatore e connettore di risorse.

#### 6.5 Soggetto attuatore ed eventuali partner

**Il soggetto attuatore è rappresentato dalla rete Auser con le 468 associazioni affiliate.** Si partirà, nel costruire l'intervento da

- 1) raccogliere elementi conoscitivi su differenti temi e tipologie di servizi in merito alle attività delle Associazioni Locali e sul funzionamento dei servizi pubblici in quel territorio;
- 2) approfondire la conoscenza dei problemi e delle risorse di cui sono più frequentemente portatori gli anziani che si rivolgono ai servizi;
- 3) migliorare le capacità di accoglienza e ascolto; poiché le relazioni oltre a rappresentare un bisogno fondamentale, costituiscono anche un presidio della qualità dell'invecchiamento;
- 4) valorizzare le competenze e sviluppare l'apprendimento delle persone impegnate.

Un aspetto che richiede ulteriori miglioramenti riguarda, oltre alla raccolta di informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti dalle Associazioni Locali (ALA), il livello di soddisfazione dei diversi soggetti quali, ad esempio, le persone che utilizzano i servizi ed i loro familiari.

In particolare nelle diverse realtà cittadine:

- la partecipazione attiva degli anziani non può essere vista al di fuori di una più ampia considerazione delle politiche e delle pratiche di coinvolgimento attivo di una comunità locale, poiché non si tratta di sostenere una certa quota della popolazione ( in questo caso, gli over 65) ma di costruire condizioni di cittadinanza attiva e responsabilità sociale a beneficio di tutti, dentro le quali gli anziani stessi potranno esercitare un proprio ruolo, che ne sappia valorizzare potenzialità e limiti. Dal punto di vista motivazionale, la scelta di impegnarsi nel campo dell'associazionismo per tante persone fa riferimento a un'etica della solidarietà e del servizio che comporta la dedizione di una parte del proprio tempo all'aiuto ed al sostegno di soggetti in condizioni di difficoltà ed esclusione sociale. Per altre persone vuole essere un contributo al cambiamento sociale e alla difesa dei diritti (Ricerca Auser Lombardia commissionata ad Aaster sulle motivazioni dei volontari).

Si indicano i partner che costituiranno la rete finalizzata ad una migliore realizzazione del progetto:

- **Centro Provinciale Istruzione Adulti** Varese che contribuirà a sviluppare la capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario con il lavoro retribuito.

-**La Società Edigraphic** che oltre a permetterci la raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative ci aiuterà a definire gli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività sociali di informazione.

#### **7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Il progetto di rete “Un filo per animare possibilità” ha l’obiettivo di contribuire a costruire un welfare partecipato nelle comunità attraverso l’aiuto tra famiglie e rispetto alle liste di attesa negli ospedali di come comunicare ed accompagnare il cittadino al diritto di ottenere in tempi definiti la medesima prestazione medica ma con attività libero-professionale.

Per poter raggiungere l’obiettivo generale del progetto di rete, Auser Lombardia e le Auser di Milano, Cologno Monzese(MI), Corsico (MI), Monza (MB), Cesano Maderno (MB), Legnano (MI), Magenta (MI), Pavia, Corvino (PV), Vigevano (PV), Brescia, Pisogne (BS), Lecco, Paderno d’Adda (LC), Sondrio, Varese, Saronno (VA), Gallarate (VA), Arcisate (VA), Cremona, Crema (CR), Romanengo (CR), Casalmaggiore (CR), Bergamo, Lodi, Codogno (LO), Cinisello (MI), Colico (LC), Voghera (PV), Vaiano Cremasco (CR) si sono date un piano di sviluppo con relativi obiettivi SPECIFICI che cercano di garantire le condizioni necessarie affinché ci si possa far carico dei bisogni, in particolare, degli anziani.

Gli obiettivi specifici del presente progetto “Un filo per animare possibilità” sono raggiungibili nell’arco di una annualità e **propongono attività portatrici di potenziali competenze obiettivo per i volontari SCN.**

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

| SEDI AUUSER INTERESSATE  | CRITICITÀ/BISOGNI  | OBIETTIVI   |
|--|--|---|
| Auser Volontariato Lombardia<br>Auser Volontariato Milano<br>Auser Cologno Monzese<br>Auser Insieme Corsico<br>Auser Filo d’Argento Muggiò ONLUS<br>Auser Volontariato Cesano Maderno<br>Auser Volontariato territoriale del Ticino Olona<br>Auser Volontariato Magenta<br>Centro Auser Pavia<br>Auser Circolo di Vigevano<br>Auser Corvino<br>Auser Brescia<br>Auser Camuno Sebino<br>Auser Leucum Volontariato<br>Auser Volontariato Filo d’Argento del Meratese<br>Auser Valtellina Valchiavenna<br>Auser Volontariato Mantova e Provincia<br>Auser Volontariato Varese<br>Auser Volontariato "L'Orizzonte"<br>Auser Volontariato Saronno<br>Auser Volontariato Gallarate<br>Auser Arcisate<br>Auser Territoriale di Bergamo<br>Auser Lodigiano Onlus<br>Auser Codogno<br>Auser Cremona 1 Auser Cremona Sede Operativa<br>Auser Crema<br>Auser Insieme Romanengo<br>Auser Insieme Casalmaggiore<br>Filo d’argento Cinisello Balsamo | <p><b>Criticità 1</b><br/>Come contribuire a costruire un welfare partecipato nelle comunità attraverso l’aiuto tra famiglie</p> <p><b>Criticità 2</b><br/>liste di attesa negli ospedali come comunicare ed accompagnare il cittadino al diritto di ottenere la medesima prestazione medica ma con attività libero-professionale senza costi aggiuntivi</p> | <p><b>Obiettivo 1.1</b> Evitare la frammentazione e il rischio di dispersione delle proposte</p> <p><b>Obiettivo 1.2</b> valutare come e se gli impegni e le risorse utilizzate risultano commisurati ai risultati</p> <p><b>Obiettivo 1.3</b> valutare gli effetti delle azioni realizzate e quali cambiamenti si sono generati</p> <p><b>Obiettivo 1.4</b> Allargare la cittadinanza attiva a persone in stato di difficoltà</p> <p><b>Obiettivo 1.5</b> Capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario nel suo rapporto con il lavoro dipendente presente nei servizi territoriali che vengono forniti</p> <p><b>Obiettivo 2.1</b> Come comunicare ed accompagnare i cittadini a fruire di questo diritto attraverso dei servizi forniti da Auser</p> <p><b>Obiettivo 2.2</b> Come il cittadino può ottenere la medesima prestazione medica in attività libero-professionale</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|  |  |  |
|--|--|--|
| Auser Filo d'Argento Monza<br>Auser Volontariato Colico Onlus<br>Auser Voghera – Filo d'argento<br>Auser insieme Vaiano Cremasco |  |  |
|--|--|--|

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

| SEDI AUUSER INTERESSATE   | OBIETTIVO  | INDICATORI DI RISULTATO   |
|---|--|---|
| Auser Volontariato Lombardia<br>Auser Volontariato Milano<br>Auser Cologno Monzese<br>Auser Insieme Corsico<br>Auser Filo d'Argento Muggiò ONLUS<br>Auser Volontariato Cesano Maderno<br>Auser Volontariato territoriale del Ticino<br>Olona<br>Auser Volontariato Magenta<br>Centro Auser Pavia<br>Auser Circolo di Vigevano<br>Auser Corvino<br>Auser Brescia<br>Auser Camuno Sebino<br>Auser Leucum Volontariato<br>Auser Volontariato Filo d'Argento del Meratese<br>Auser Valtellina Valchiavenna<br>Auser Volontariato Mantova e Provincia<br>Auser Volontariato Varese<br>Auser Volontariato "L'Orizzonte"<br>Auser Volontariato Saronno<br>Auser Volontariato Gallarate<br>Auser Arcisate<br>Auser Territoriale di Bergamo<br>Auser Lodigiano Onlus<br>Auser Codogno<br>Auser Cremona 1 Auser Cremona Sede Operativa<br>Auser Crema<br>Auser Insieme Romanengo<br>Auser Insieme Casalmaggiore<br>Filo d'argento Cinisello Balsamo<br>Auser Filo d'Argento Monza<br>Auser Volontariato Colico Onlus<br>Auser Voghera – Filo d'argento<br>Auser insieme Vaiano Cremasco | <p><b>Obiettivo 1.1</b><br/>Evitare la frammentazione e il rischio di dispersione delle proposte</p> <p><b>Obiettivo 1.2</b><br/>valutare come e se gli impegni e le risorse utilizzate risultano commisurati ai risultati</p> <p><b>Obiettivo 1.3</b><br/>valutare gli effetti delle azioni realizzate e quali cambiamenti si sono generati</p> <p><b>Obiettivo 1.4</b><br/>Allargare la cittadinanza attiva a persone in stato di difficoltà</p> | <p>1. N° richieste di informazione/segnalazione da parte degli anziani effettuate al Filo d'Argento tese ad individuare situazioni di vulnerabilità</p> <p>6. N° delle tipologie dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento</p> <p>7. N° consultazioni banche dati diverse</p> <p>8. N° chiamate di contatto con Enti, Istituzioni, altre Associazioni</p> <p>1. N° richieste di informazione/segnalazione da parte degli anziani effettuate al Filo d'Argento</p> <p>2. N° delle registrazioni per tipologia contenute nella scheda utenti progettata da Auser Lombardia</p> <p>3. N° dei laboratori di comunità</p> <p>9. N° chiamate telefoniche di monitoraggio preventivo agli anziani over 75 presenti nel database Filo d'Argento</p> <p>10. N° dei micro interventi con persone in situazione di vulnerabilità</p> <p>11. N° interventi di presa in carico richiesti dagli anziani ed effettuati dal Filo d'Argento</p> <p>10. N° dei micro interventi con persone in situazione di vulnerabilità</p> <p>11. N° interventi di presa in carico richiesti dagli anziani ed effettuati dal Filo d'Argento</p> <p>12. N° reti di vicinato</p> <p>2. N° delle registrazioni per tipologie contenute nella scheda utenti progettata da Auser Lombardia</p> <p>4. N° dei volantini/depliant informativi distribuiti</p> <p>5. N° delle locandine informative distribuite</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <b>Obiettivo 1.5</b><br>Capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario nel suo rapporto con il lavoro dipendente presente nei servizi territoriali che vengono forniti | 10.N° dei micro interventi con persone in situazione di vulnerabilità<br>12. N° reti di vicinato   |
|  | <b>Obiettivo 2.1</b><br>Come comunicare ed accompagnare i cittadini a fruire di questo diritto attraverso dei servizi forniti da Auser   | 13. N° dei volantini e depliant diffusi<br>14.N° dei servizi informativi sulle liste di attesa forniti attraverso il Filo d'Argento<br>16. Iniziative comunicative a livello dei territori |
|  | <b>Obiettivo 2.2</b><br>Come il cittadino può ottenere la medesima prestazione medica in attività libero-professionale   | 15. N° lettere di reclamo per il mancato rispetto dei tempi massimi di attesa  |

7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

| INDICATORI  | EX ANTE   | EX POST   |
|---|---|---|
| 1.<br>N° richieste di informazione/segnalazione da parte degli anziani effettuate al Filo d'Argento tese ad individuare situazioni di vulnerabilità x | 541.500   | 560.000   |
| 2.<br>N° delle registrazioni per tipologia contenute nella scheda utenti progettata da Auser Lombardia x  | 320.660   | 330.000   |
| 3.<br>N° dei laboratori di comunità x   | 0   | 7   |
| 4.<br>N° dei volantini/depliant informativi distribuiti x   | Prov. di Milano N = 18.000<br>Prov. di Brescia N = 12.000<br>Prov. di Bergamo N = 10.000<br>Prov. di Pavia N = 11.000<br>Prov. di Lecco N = 8.000<br>Prov. di Monza e Brianza N = 5.800<br>Prov. di Mantova N = 6.100<br>Prov. di Sondrio N = 5.000<br>Prov. di Varese N = 12.000<br>Prov di Cremona N = 5.100<br>Prov di Lodi N =6.000 | Prov. di Milano N = 18.000<br>Prov. di Brescia N = 12.000<br>Prov. di Bergamo N = 10.000<br>Prov. di Pavia N = 11.000<br>Prov. di Lecco N = 8.500<br>Prov. di Monza e Brianza N = 6.000<br>Prov. di Mantova N = 6.500<br>Prov. di Sondrio N = 5.500<br>Prov. di Varese N = 12.000<br>Prov di Cremona N = 5.100<br>Prov di Lodi N =5.800 |
| 5.  | Prov. di Milano N = 1.250   | Prov. di Milano N = 1.250   |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



|   |   |   |
|---|---|---|
| N° delle locandine informative distribuite x  | Prov. di Brescia N = 600<br>Prov. di Bergamo N = 800<br>Prov. di Pavia N = 480<br>Prov. di Lecco N = 400<br>Prov. di Monza e Brianza N = 400<br>Prov. di Mantova N = 800<br>Prov. di Sondrio N = 100<br>Prov. di Varese N = 900<br>Prov di Cremona N = 400<br>Prov di Lodi N =200   | Prov. di Brescia N = 600<br>Prov. di Bergamo N = 800<br>Prov. di Pavia N = 500<br>Prov. di Lecco N = 400<br>Prov. di Monza e Brianza N = 400<br>Prov. di Mantova N = 800<br>Prov. di Sondrio N = 100<br>Prov. di Varese N = 850<br>Prov di Cremona N = 400<br>Prov di Lodi N =100   |
| 6.<br>N° delle tipologie dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento x | Prov. di Milano N = 12<br>Prov. di Brescia N = 12<br>Prov. di Bergamo N = 12<br>Prov. di Pavia N = 12<br>Prov. di Lecco N = 12<br>Prov. di Monza e Brianza N = 12<br>Prov. di Mantova N = 10<br>Prov. di Sondrio N = 8<br>Prov. di Varese N = 12<br>Prov di Cremona N = 12<br>Prov di Lodi N = 5                          | Prov. di Milano N = 15<br>Prov. di Brescia N = 15<br>Prov. di Bergamo N = 15<br>Prov. di Pavia N = 15<br>Prov. di Lecco N = 15<br>Prov. di Monza e Brianza N = 15<br>Prov. di Mantova N = 10<br>Prov. di Sondrio N 8<br>Prov. di Varese N = 15<br>Prov di Cremona = 15<br>Prov di Lodi N = 8                              |
| 7<br>N° consultazioni banche dati diverse x   | 502.400   | 510.600   |
| 8.<br>N° chiamate di contatto con Enti, Istituzioni, altre Associazioni x   | 56.400  | 59.500  |
| 9.<br>N° chiamate telefoniche di monitoraggio preventivo agli anziani over 75 anni presenti nel database Filo d'Argento x                       | Prov. di Milano N = 550<br>Prov. di Brescia N = 280<br>Prov. di Bergamo N = 220<br>Prov. di Pavia N = 150<br>Prov. di Lecco N = 150<br>Prov. di Monza e Brianza N = 120<br>Prov. di Mantova N = 100<br>Prov. di Sondrio N = 90<br>Prov. di Varese N = 200<br>Prov di Cremona N = 130<br>Prov di Lodi N = 100              | Prov. di Milano N = 590<br>Prov. di Brescia N = 280<br>Prov. di Bergamo N = 250<br>Prov. di Pavia N = 150<br>Prov. di Lecco N = 180<br>Prov. di Monza e Brianza N = 150<br>Prov. di Mantova N = 130<br>Prov. di Sondrio N = 200<br>Prov. di Varese N = 250<br>Prov di Cremona N = 150<br>Prov di Lodi N = 90              |
| 10.<br>N° dei micro interventi con persone in situazione di vulnerabilità x   | Prov. di Milano N = 4.600<br>Prov. di Brescia N = 1.240<br>Prov. di Bergamo N = 1.850<br>Prov. di Pavia N = 1.250<br>Prov. di Lecco N = 2.640<br>Prov. di Monza e Brianza N =580<br>Prov. di Mantova N = 950<br>Prov. di Sondrio N = 450<br>Prov. di Varese N = 1.050<br>Prov di Cremona N = 2.280<br>Prov di Lodi N =770 | Prov. di Milano N = 4.650<br>Prov. di Brescia N = 1.230<br>Prov. di Bergamo N = 1.800<br>Prov. di Pavia N = 1.300<br>Prov. di Lecco N = 2.700<br>Prov. di Monza Brianza N = 890<br>Prov. di Mantova N = 900<br>Prov. di Sondrio N = 450<br>Prov. di Varese N = 1.020<br>Prov di Cremona N = 2.280<br>Prov di Lodi N = 900 |
| 11.   | Prov. di Milano N = 9.050   | Prov. di Milano N = 9.150   |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|  |   |  |
|--|---|--|
| N° interventi di presa in carico richiesti dagli anziani ed effettuati dal Filo d'Argento x    | Prov. di Brescia N = 2.200<br>Prov. di Bergamo N= 2.560<br>Prov. di Pavia N = 6.300<br>Prov. di Lecco N = 3.120<br>Prov. di Monza e Brianza N = 1.000<br>Prov. di Mantova N = 1.800<br>Prov. di Sondrio N = 435<br>Prov. di Varese N = 1.450<br>Prov di Cremona N = 4.200<br>Prov di Lodi N = 1.350 | Prov. di Brescia N = 2.200<br>Prov. di Bergamo N = 2.500<br>Prov. di Pavia N = 6.800<br>Prov. di Lecco N = 3.050<br>Prov. di Monza e Brianza N =1.220<br>Prov. di Mantova N = 1.900<br>Prov. di Sondrio N = 450<br>Prov. di Varese N = 1.450<br>Prov di Cremona N = 4.400<br>Prov di Lodi N = 1.350                            |
| 12<br>N° reti di vicinato x  | 28 sul territorio lombardo  | 35 sul territorio lombardo   |
| 13<br>N° volantini e depliant diffusi x  | Prov. di Milano N = 0<br>Prov. di Brescia N = 0<br>Prov. di Bergamo N= 0<br>Prov. di Pavia N = 0<br>Prov. di Lecco N = 0<br>Prov. di Monza e Brianza N = 0<br>Prov. di Mantova N = 0<br>Prov. di Sondrio N = 0<br>Prov. di Varese N = 0<br>Prov di Cremona N = 0<br>Prov di Lodi N = 0              | Prov. di Milano N = 3.000<br>Prov. di Brescia N = 3.000<br>Prov. di Bergamo N= 3.000<br>Prov. di Pavia N = 4.000<br>Prov. di Lecco N = 1.000<br>Prov. di Monza e Brianza N = 2.000<br>Prov. di Mantova N = 2.000<br>Prov. di Sondrio N = 500<br>Prov. di Varese N = 2.000<br>Prov di Cremona N = 3.000<br>Prov di Lodi N = 500 |
| 14.<br>N° dei servizi informativi sulle liste di attesa forniti attraverso il Filo d'Argento x | N = 15  | N = 16   |
| 15.<br>N° lettere di reclamo per il mancato rispetto dei tempi massimi di attesa x             | 0   | 100  |
| 16.<br>N° iniziative comunicative a livello dei territori x                                    | Prov. di Milano N = 17<br>Prov. di Brescia N = 14<br>Prov. di Bergamo N = 13<br>Prov. di Pavia N = 9<br>Prov. di Lecco N = 8<br>Prov. di Monza e Brianza N = 10<br>Prov. di Mantova N = 7<br>Prov. di Sondrio N = 6<br>Prov. di Varese N = 13<br>Prov di Cremona = 11<br>Prov di Lodi N =8          | Prov. di Milano N = 20<br>Prov. di Brescia N = 14<br>Prov. di Bergamo N = 13<br>Prov. di Pavia N = 10<br>Prov. di Lecco N = 8<br>Prov. di Monza e Brianza N = 13<br>Prov. di Mantova N = 6<br>Prov. di Sondrio N = 6<br>Prov. di Varese N = 10<br>Prov di Cremona = 10<br>Prov di Lodi N =6                                    |

#### 7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Sul piano degli **obiettivi specifici**, i volontari SCN potranno sviluppare competenze civiche, sociali e professionali attraverso la realizzazione delle attività in cui saranno coinvolti.

Nel dettaglio, nel perseguire gli obiettivi specifici i volontari potranno:

- acquisire conoscenze sulla condizione degli anziani (bisogni e opportunità legati all'invecchiamento) e sulle risorse territoriali dedicate (servizi e prestazioni);
- sviluppare competenze sulla predisposizione e gestione di interventi di aiuto personalizzati;
- acquisire competenze sulla valutazione di interventi;
- sviluppare competenze sulla comunicazione telefonica e gestione di relazioni d'aiuto;
- acquisire conoscenze e competenze sulle modalità di indagine sulle risorse territoriali;
- sviluppare abilità relative alla predisposizione/mantenimento di una banca dati semplice (banca dati delle risorse territoriali);
- acquisire conoscenze in merito alla gestione e all'aggiornamento di software complessi (banca dati utenti);
- acquisire conoscenze sulla predisposizione dell'attività di monitoraggio preventivo;
- sviluppare competenze sulla gestione dell'attività di monitoraggio preventivo;
- acquisire conoscenze sulla stipula di Convenzioni con l'Amministrazione Pubblica;
- sviluppare competenze relative allo svolgimento di attività all'interno di un contesto organizzativo;
- raccolta informazioni sulla qualità e quantità della domanda sociale che è presente in un determinato contesto nel settore sociale, assistenziale, sanitario e culturale;
- livello di conoscenza, uso e valutazione dei servizi disponibili;
- processi di comunicazione sociale relativi all'anzianità;
- spazi urbani e modalità d'uso, situazione abitativa;
- acquisire conoscenze e competenze sulla gestione delle risorse umane in relazione al fabbisogno organizzativo;
- acquisire conoscenze e competenze sulla predisposizione e gestione di una campagna di ricerca di volontari;
- acquisire conoscenze sulla comunicazione;
- acquisire competenze sulla gestione di campagne di comunicazione integrata;
- acquisire competenze sul monitoraggio e valutazione delle azioni avviate in una campagna di comunicazione;
- acquisire conoscenze sulla metodologia di comunicazione con l'amministrazione pubblica.

**Gli obiettivi trasversali** da perseguire saranno:

- la 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;
- l'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 dalla conoscenza dei soggetti del non profit;
- lo sviluppo di strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- 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.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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

Alcune delle azioni sotto nominate sono svolte esclusivamente nella sede di Auser Lombardia, in quanto sede regionale.

La maggior parte delle attività, invece, sono presenti in tutte le altre sedi, perciò i volontari lavoreranno in modo congiunto raccordandosi tra di loro, così come la formazione specifica sarà svolta congiuntamente fra le diverse sedi.

Il progetto a rete *“Un filo per animare possibilità”* offre alle sedi di attuazione la possibilità di usufruire del coordinamento regionale a cura di Auser Lombardia e di moduli formativi comuni rispetto alle opportunità di crescita civile e professionale che si vogliono garantire ai volontari SCN.

| OBIETTIVI   | AZIONI  | ATTIVITA'  |
|---|---|--|
| <p><b>1.1</b></p> <p>Evitare la frammentazione e il rischio di dispersione delle proposte</p> | <p><b>1.1.1</b></p> <p>Identificazione dei membri della comunità come attori sociali in grado di riconoscere le proprie necessità e indicare le direzioni per soddisfarli;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• <b>1.1.2</b></li> </ul> <p>creazione di spazi di partecipazione specificatamente previsti, facilitando una più chiara formulazione dei problemi e un'accurata disamina degli stessi;</p> | <p><b>1.</b> intervento trasformativo che genera saperi utili per le pratiche sociali;</p> <p><b>2.</b> scelta di intervenire in situazioni reali e non di tipo laboratoriale attraverso l'occuparsi di gruppi sociali reali collocati nella loro concreta dimensione di vita con il loro portato di contraddizioni;</p> |
| <p><b>1.2</b> valutare come e se gli impegni e le risorse utilizzate risultano</p>            | <p><b>1.2.1</b></p> <p>decisione d'attivarsi e di cercare il coinvolgimento di altri</p>  | <p><b>1.</b></p> <p>a. verifica delle informazioni e rapporto con reti d'aiuto e reti di sostegno familiare presenti a livello locale</p> <p>b. revisione della scheda informatica utenti in uso integrando le informazioni da raccogliere</p>   |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>commisurati ai risultati</p>  | <p>attori della comunità per valutare gli sforzi e i risultati</p> <p><b>1.2.2</b><br/>realizzazione del piano di intervento</p>  | <p>c. modellare gli interventi sulla base delle variabili situazionali: soggetti promotori, tipo di problema, aspettative di soluzione, risorse, vincoli</p> <p>d. valorizzare le risorse personali</p> <p><b>2.</b></p> <p>a. formazione della scheda informatica</p> <p>b. avvio di telefonate in uscita, sua classificazione</p> <p>c. consultazione della banca dati delle risorse territoriali</p> <p>d. valutazione dell'intervento</p> <p>e. valutazioni risultati</p> <p>f. stabilizzazione dei percorsi di creazione di rapporti</p> |
| <p><b>1.3</b><br/>valutare gli effetti delle azioni realizzate e quali cambiamenti si sono generati</p>  | <p><b>1.3.1</b><br/>individuazione risorse di tipo partecipativo</p> <p><b>1.3.2</b><br/>verifica gestione processi e attenta valutazione dei risultati</p>   | <p><b>1.</b> consultazione banca dati e verifica risorse attraverso contatti telefonici</p> <p><b>2.</b> coinvolgimento delle categorie svantaggiate con l'intendimento di sviluppare la loro capacità d'analisi e di valutazione delle azioni realizzate</p> <p><b>3.</b> creazione di situazione dialogica e interattiva considerando i gruppi sociali come produttori di conoscenze</p>  |
| <p><b>1.4</b><br/>Allargare la cittadinanza attiva a persone in stato di difficoltà</p>  | <p><b>1.4.1</b><br/>definizione di una struttura in cui i soggetti stessi sono impegnati per creare le condizioni di apprendimento reciproco</p> <p><b>1.4.2</b><br/>strutturazione di eventi pubblici a cui collaborano diversi attori sociali</p> | <p><b>1.</b></p> <p>a. formazione dei volontari in stato di difficoltà sulla presa in carico degli utenti</p> <p><b>2.</b></p> <p>a. capacità di individuare le soluzioni più adeguate alle differenti situazioni</p> <p>b. analisi degli eventuali nuovi bisogni emersi</p> <p>c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento e sviluppo di una rete locale fra i diversi soggetti</p>  |
| <p><b>1.5</b> Capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario nel suo rapporto con il lavoro dipendente presente nei servizi territoriali che vengono forniti</p> | <p><b>1.5.1</b><br/>opportunità di qualificare maggiormente l'azione dei volontari, in particolare anziani, attraverso processi d'apprendimento più o meno formalizzato</p>   | <p>con la collaborazione del <b>Centro Provinciale Istruzione Adulti Varese</b> che contribuirà a sviluppare la capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario con il lavoro retribuito.</p> <p><b>1.</b></p> <p>a. raccolta richieste di disponibilità</p> <p>b. definizione, attraverso programma, dei percorsi, degli orari, degli accessi</p> <p>c. assistenze con accompagnamento dell'anziano e iniziative di buon vicinato</p>   |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   |  |
| <p><b>2.1</b><br/>Come comunicare ed accompagnare i cittadini a fruire di questo diritto attraverso dei servizi forniti da Auser</p> | <p><b>2.1.1</b><br/>necessità d’innalzare il livello d’interesse e sensibilità della comunità locale</p> <p><b>2.1.2</b><br/>bisogno di combinare un’istanza di tipo conoscitivo con il desiderio d’avviare iniziative d’intervento</p> | <p>con la collaborazione di La <b>Società Edigraphic</b> che oltre a permetterci la raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative ci aiuterà a definire gli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività sociali di informazione.</p> <p><b>1.</b><br/>raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative</p> <p><b>2.</b><br/>a.definizione degli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività informative sociali<br/>b. Individuare come favorire la conoscenza fra le persone, in contesti dedicati sia come tempi e sia come spazi</p> |
| <p><b>2.2</b><br/>Come il cittadino può ottenere la medesima prestazione medica in attività libero-professionale</p>                 | <p><b>2.2.1</b><br/>Realizzazione del piano d’intervento</p>  | <p>a. realizzazione delle iniziative formative<br/>b. attivazioni di eventi di comunità finalizzati a creare opportunità di sensibilizzazione e riflessione pubblica<br/>c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento</p>   |

### **Cronogramma**

#### **Descrizione delle attività che si andranno a svolgere.**

**Come contribuire a costruire un welfare partecipato nelle comunità attraverso l’aiuto tra famiglie.** Per rispondere a questo problema è stata esaminata la dimensione collaborativa delle diverse esperienze con cui Auser si è misurata nella sua attività rivolta in particolare alle fasce anziane: come nascono, in cosa si realizzano, cosa le favoriscono, cosa le limitano, quali fattori possono farle crescere. Partendo spesso dall’impulso di un’urgenza personale, le famiglie si uniscono per sostenersi reciprocamente e individuare strategie concrete di risposta ai propri bisogni. Avere delle necessità costringe ad essere più disponibili al cambiamento.

Rispetto alle **liste di attesa negli ospedali** come comunicare ed accompagnare il cittadino – superati i tempi massimi – al diritto di ottenere la medesima prestazione medica ma con attività libero-professionale in *intramoenia* senza costi aggiuntivi rispetto al ticket già pagato.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

In questo caso viene esaminato come il Servizio Sanitario Nazionale fornisce le prestazioni sanitarie nel rispetto del diritto alla salute dei singoli cittadini, questo considerando che i tempi previsti dovrebbero essere adeguati alle necessità mediche dei pazienti e garantire l'accesso a tutti con tempi ragionevoli. Come informare ed aiutare i cittadini.

| <b>Azioni</b>  | <b>mesi</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>11</b> | <b>12</b> |
|--|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Ideazione sviluppo e avvio   |             | X        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>Obiettivo 1.1 Evitare la frammentazione e il rischio di dispersione delle proposte</b>  |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>Azione 1.1.1</b> Identificazione dei membri della comunità come attori sociali in grado di riconoscere le proprie necessità e indicare le direzioni per soddisfarle         |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             | X        | X        | X        |          |          | X        | X        |          |          |          |           |           |           |
| ● <b>Azione 1.1.2</b> creazione di spazi di partecipazione specificatamente previsti, facilitando una più chiara formulazione dei problemi e un'accurata disamina degli stessi |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             |          | X        | X        | X        |          |          | X        | X        |          |          |           |           |           |
| <b>Obiettivo 1.2 valutare come e se gli impegni e le risorse utilizzate risultano commisurati ai risultati</b>   |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>Azione 1.2.1</b> decisione d'attivarsi e di cercare il coinvolgimento di altri attori della comunità per valutare gli sforzi e i risultati                                  |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             | X        |          | X        |          |          | X        | X        |          | X        | X        |           |           |           |
| <b>Azione 1.2.2</b> realizzazione del piano di intervento  |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             |          |          | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X         | X         |           |
| <b>Obiettivo 1.3 valutare gli effetti delle azioni realizzate e quali cambiamenti si sono generati</b>   |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>Azione 1.3.1</b> individuazione risorse di tipo partecipativo   |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X         | X         |           |
| <b>Azione 1.3.2</b> - verifica gestione processi e attenta valutazione dei risultati   |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X         | X         |           |
| <b>Obiettivo 1.4 Allargare la cittadinanza attiva a persone in stato di difficoltà</b>   |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>Azione 1.4.1</b> definizione di una struttura in cui i soggetti stessi sono impegnati per creare le condizioni di apprendimento reciproco                                   |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             |          |          | X        | X        | X        | X        | X        | X        | X        |          |           |           |           |
| <b>Azione 1.4.2</b> strutturazione di eventi pubblici a cui collaborano diversi attori sociali   |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| Attività   |             |          |          |          |          |          | X        | X        | X        | X        | X        | X         | X         | X         |
| <b>Obiettivo 1.5 Capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario nel suo rapporto con il lavoro dipendente presente nei servizi territoriali che vengono forniti</b>  |             |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Azione 1.5.1</b> opportunità di qualificare maggiormente l'azione dei volontari, in particolare anziani, attraverso processi d'apprendimento più o meno formalizzato   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Attività  |  |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |   |
| <b>Obiettivo 2.1</b> Come comunicare ed accompagnare i cittadini a fruire di questo diritto attraverso dei servizi forniti da Auser   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Azione 2.1.1</b> necessità d'innalzare il livello d'interesse e sensibilità della comunità locale  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Attività  |  |   | X | X | X | X |   |   |   |   | X | X | X | X |
| <b>Azione 2.1.2</b> bisogno di combinare un'istanza di tipo conoscitivo con il desiderio d'avviare iniziative d'intervento  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Attività  |  |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| <b>Obiettivo 2.2</b> Come il cittadino può ottenere la medesima prestazione medica in attività libero-professionale   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Azione 2.2.1</b> Realizzazione del piano d'intervento  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Attività  |  |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| <b>Azioni trasversali per il SCN</b>  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Accoglienza dei volontari in SCN  |  | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Inserimento dei volontari in SCN  |  | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Formazione Specifica  |  | X | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Formazione Generale   |  | X | X | X | X | X | X |   |   |   |   |   |   |   |
| Informazione e sensibilizzazione  |  |   |   | X | X | X | X | X | X | X |   |   |   |   |
| Monitoraggio  |  |   | X |   |   | X | X |   |   |   |   | X | X |   |
| Monitoraggio Olp  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X | X |   |
| <p><b>Azioni trasversali:</b><br/>                 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 Legambiente Scuola e Formazione (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.</p> |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

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

Tutte le associazioni svolgeranno attività comuni. Alcune attività verranno svolte specificamente dalla sede regionale di Auser mentre altre saranno di competenza delle sedi locali.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



| Attività del progetto  | Professionalità   | Ruolo nell'attività   | Numero                       |
|--|---|---|------------------------------|
| <p>Azione 1.1.</p> <p>1. intervento trasformativo che genera saperi utili per le pratiche sociali</p> <p>2. scelta di intervenire in situazioni reali e non di tipo laboratoriale attraverso l'occuparsi di gruppi sociali reali collocati nella loro concreta dimensione di vita con il loro portato di contraddizioni</p>  | <p><b>Coordinatore</b><br/>Esperto di sistemi organizzativi complessi con particolari competenze nella predisposizione di strumenti operativi funzionali ad una corretta analisi dei problemi rilevati e ad una conseguente disposizione di linee d'intervento a favore degli anziani del territorio.</p> <p><b>Responsabile sistema telematico</b><br/>Esperto con competenze informatico/telematiche referente:<br/>a- nell'acquisizione di dati sulle risorse territoriali esistenti (servizi pubblici e non) ricavabili/provenienti da fonti esterne informatizzate;<br/>b- nella gestione e nella costante manutenzione di banche dati informatizzate.</p> | <p>Il coordinatore migliora l'efficienza e l'efficacia dell'intero sistema a livello di modello organizzativo interno (ruoli, funzioni, "gerarchie di fatto"...), verifica la strumentazione la qualità della banca dati utenti (revisione/semplificazione della scheda anagrafica utente);</p> <p>Verifica/aggiorna la banca dati delle risorse/servizi territoriali che possono essere messe a disposizione per risolvere le problematiche/bisogni espressi dagli anziani al sistema di telefonia sociale.</p> <p>Predisporre gli strumenti per realizzare <i>in itinere</i> l'osservatorio dei servizi presenti sul territorio</p> <p>Organizza il corretto inserimento/aggiornamento dei dati risultanti dal monitoraggio</p> | <p>N.34<br/>1x ogni sede</p> |
| <p>Azione 1.2.</p> <p>1</p> <p>a. verifica delle informazioni e rapporto con reti d'aiuto e reti di sostegno familiare presenti a livello locale</p> <p>b. Revisione della scheda informatica utenti in uso integrando le informazioni da raccogliere</p> <p>c. modellare gli interventi sulla base delle variabili situazionali: soggetti promotori, tipo di problema, aspettative di soluzione, risorse, vincoli</p> | <p><b>Coordinatore</b><br/>Esperto di sistemi organizzativi complessi con particolari competenze nella predisposizione di strumenti operativi funzionali ad una corretta analisi dei problemi rilevati e ad una conseguente disposizione di linee d'intervento a favore degli anziani del territorio.</p>   | <p>Il coordinatore migliora l'efficienza e l'efficacia dell'intero sistema a livello di modello organizzativo interno (ruoli, funzioni, "gerarchie di fatto"...), verifica la strumentazione telematica (rispondenza vs obsolescenza dell'hardware / software); la qualità della banca dati utenti (revisione/semplificazione della scheda anagrafica utente);</p>  | <p>N.34<br/>1x ogni sede</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>d. valorizzare le risorse personali</p> <p><b>2.</b></p> <p>a. formazione della scheda informatica</p> <p>b. avvio di telefonate in uscita, sua classificazione</p> <p>c. consultazione della banca dati delle risorse territoriali</p> <p>d. valutazione dell'intervento</p> <p>e. valutazioni risultati</p> <p>f. stabilizzazione dei percorsi di creazione di rapporti</p>                              | <p><b>Operatore</b> (volontario associativo) con competenze relazionali</p>   | <p>Capacità di consultare banca dati individuando come corrispondere ai bisogni espressi dagli utenti.</p> <p>Capacità di individuare soluzioni dirette o indirette pigliando in carico le situazioni evidenziate.</p> <p>Sono collaboratori con buona predisposizione ad attivare relazioni telefoniche con le persone anziane e con ottime attitudini a lavorare in staff</p> <p>Inoltre sono coloro che realizzano delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p> | <p>N. 150 volontari</p>   |
| <p>Azione 1.3.</p> <p><b>1.</b> consultazione banca dati e verifica risorse attraverso contatti telefonici</p> <p><b>2.</b> coinvolgimento delle categorie svantaggiate con l'intendimento di sviluppare la loro capacità d'analisi e di valutazione delle azioni realizzate</p> <p><b>3.</b> creazione di situazione dialogica e interattiva considerando i gruppi sociali come produttori di conoscenze</p> | <p><b>Operatore</b> (volontario associativo) con competenze relazionali</p>   | <p>Capacità di consultare banca dati individuando come corrispondere ai bisogni espressi dagli utenti.</p> <p>Capacità di individuare soluzioni dirette o indirette pigliando in carico le situazioni evidenziate.</p> <p>Sono collaboratori con buona predisposizione ad attivare relazioni telefoniche con le persone anziane e con ottime attitudini a lavorare in staff</p> <p>Inoltre sono coloro che realizzano delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p> | <p>N.150 volontari</p>  |
| <p>Azione 1.4.</p> <p><b>1.</b></p> <p>b. formazione dei volontari in stato di difficoltà sulla presa in carico degli utenti</p> <p><b>2.</b></p> <p>a. capacità di individuare le soluzioni più adeguate alle differenti situazioni</p> <p>b. analisi degli eventuali nuovi bisogni emersi</p> <p>c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento e</p>                          | <p>Personale esperte nella <b>formazione</b> ed a conoscenza del funzionamento di una Associazione come Auser e degli aspetti riferiti alla relazione d'aiuto.</p> <p><b>Operatore con formazione specifica nella relazione d'aiuto</b> (volontario associativo) con competenze relazionali</p> | <p>Preparazione dei volontari in modo di metterli in grado di gestire con competenza una relazione d'aiuto</p> <p>Capacità di individuare soluzioni dirette o indirette pigliando in carico le situazioni evidenziate.</p> <p>Costruiscono una banca dati delle persone fragili da mettere nella disponibilità dei</p>  | <p>5 formatori</p> <p>3 volontari per ogni sede. 3x34=102 volontari</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| sviluppo di una rete locale fra i diversi soggetti  |  | servizi socio assistenziali   |   |
| <p>Azione 1.5.<br/><b>1.</b><br/>a. raccolta richieste di disponibilità<br/>b. definizione, attraverso programma, dei percorsi, degli orari, degli accessi<br/>c. assistenze con accompagnamento dell'anziano e iniziative di buon vicinato</p>   | <p><b>Collaboratori e volontari</b><br/>Con conoscenze del programma di buon vicinato, accompagnamento e delle procedure. Preparazione specifica relativa all'accompagnamento sociale</p>  | <p>Definizione giornaliera dei percorsi in seguito alle richieste di accompagnamento sociale pervenute ed ai luoghi di destinazione. Attivazioni azioni di buon vicinato. Assistenza delle persone presso strutture socio-sanitarie</p>   | 1x Punto d'ascolto  |
| <p>Azione 2.1.<br/><b>1.</b><br/>raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative<br/><b>2.</b><br/>a. definizione degli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività informative sociali<br/>b. Individuare come favorire la conoscenza fra le persone, in contesti dedicati sia come tempi e sia come spazi<br/><b>3.</b><br/>La Società Edigraphic che oltre a permetterci la raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative ci aiuterà a definire gli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività sociali di informazione.</p> | <p><b>Coordinatore di rete territoriale</b><br/>Esperto nella gestione dei rapporti con gli enti pubblici, privati e non profit presenti sul territorio</p> <p><b>Collaboratori</b> con competenze sul versante dell'accesso ai servizi e nella fornitura delle prestazioni sanitarie nel rispetto del diritto alla salute dei singoli cittadini</p> | <p>Individua gli elementi utili alla predisposizione di iniziative di animazione.<br/>Inoltre verifica/promuove accordi/convenzioni con le amministrazioni comunali e con la rete associativa. Questa persona è capace di far emergere le situazioni problematiche, capirne la valenza e il significato per i residenti di quel territorio, immaginare risposte realistiche e adatte alle specificità territoriali, individuare le risorse formali e informali da attivare sulle situazioni specifiche.</p> <p>Sono collaboratori con conoscenza sul versante dell'accesso ai servizi e nella fornitura delle prestazioni sanitarie nel rispetto del diritto alla salute dei singoli cittadini. Conosce quanto contenuto nel "Piano nazionale di governo delle liste d'attesa" che stabilisce le priorità e i tempi massimi per l'erogazione di esami, visite specialistiche, ricoveri ospedalieri e interventi chirurgici da parte del Servizio Sanitario.</p> | <p>N.34<br/>1x ogni sede</p> <p>N.34<br/>1x ogni sede</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |  |   |                  |
|---|--|---|------------------|
| <p>Azione 2.2.<br/>                 a. realizzazione delle iniziative formative<br/>                 b. attivazioni di eventi di comunità finalizzati a creare opportunità di sensibilizzazione e riflessione pubblica<br/>                 c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento</p> | <p><b>Collaboratori e volontari</b> con competenze sul versante dell'accesso ai servizi e nella fornitura delle prestazioni sanitarie nel rispetto del diritto alla salute dei singoli cittadini</p> | <p>Sono collaboratori con conoscenza sul versante dell'accesso ai servizi e nella fornitura delle prestazioni sanitarie nel rispetto del diritto alla salute dei singoli cittadini. Conosce quanto contenuto nel "Piano nazionale di governo delle liste d'attesa" che stabilisce le priorità e i tempi massimi per l'erogazione di esami, visite specialistiche, ricoveri ospedalieri e interventi chirurgici da parte del Servizio Sanitario.</p> | <p>Numero 50</p> |
|---|--|---|------------------|

Nelle specifiche fasi in cui si attua la realizzazione del piano di intervento, e nelle conseguenti azioni programmate, è previsto il coinvolgimento di volontari che normalmente Auser mette a disposizione del territorio e, nella fattispecie, del progetto.

Un profilo sintetico di queste risorse umane/volontarie, globalmente conteggiabili in non meno di una cinquantina di unità, vede la presenza maggioritaria delle donne (circa 65%), un'età media intorno ai 65 anni, un'istruzione media/media-superiore; persone che hanno svolto funzioni direttive ed impiegate prevalentemente negli Enti Pubblici e nelle attività produttive private.

Queste precedenti "mansioni" hanno consentito ai volontari Auser impegnati sul territorio/nel progetto di essere, contemporaneamente, portatori di esperienze che sono state "travasate" negli interventi quotidiani di supporto agli anziani e fruitori di specifiche azioni di formazione nel campo dell'ascolto telefonico attivo, della individuazione dei bisogni espressi ed inespressi, dell'organizzazione delle risposte a questi bisogni, delle successive azioni rivolte ai segmenti più fragili della popolazione.

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

In concreto, ed in relazione alle azioni descritte, i **volontari** in SCN potranno sviluppare esperienze nelle seguenti attività partecipando al contempo alla vita dell'associazione assumendo e svolgendo ruoli precisamente definiti:

| AZIONI   | ATTIVITÀ   | RUOLO  |
|--|--|--|
| <p>1.1.1<br/>                     Identificazione dei membri della comunità come attori sociali in grado di riconoscere le proprie necessità e indicare le direzioni per soddisfarle</p> <p>•</p> <p>1.1.2<br/>                     creazione di spazi di partecipazione specificatamente previsti, facilitando una più chiara formulazione dei problemi e un'accurata disamina degli stessi</p> | <p><b>1.</b> intervento trasformativo che genera saperi utili per le pratiche sociali</p> <p><b>2.</b> scelta di intervenire in situazioni reali e non di tipo laboratoriale attraverso l'occuparsi di gruppi sociali reali collocati nella loro concreta dimensione di vita con il loro portato di contraddizioni</p> | <p>A)<br/>                     contribuisce a precisare la classificazione dei bisogni della persona anziana (prima parte della mappatura delle risorse)</p> <p>B)<br/>                     collabora all'aggiornamento della banca dati delle risorse</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>1.2.1<br/>decisione d’attivarsi e di cercare il coinvolgimento di altri attori della comunità per valutare gli sforzi e i risultati</p> <p>1.2.2<br/>realizzazione del piano di intervento</p> | <p><b>1</b><br/>a. verifica delle informazioni e rapporto con reti d’aiuto e reti di sostegno familiare presenti a livello locale<br/>b. revisione della scheda informatica utenti in uso integrando le informazioni da raccogliere<br/>c. modellare gli interventi sulla base delle variabili situazionali: soggetti promotori, tipo di problema, aspettative di soluzione, risorse, vincoli<br/>d. valorizzare le risorse personali</p> <p><b>2.</b><br/>a. formazione della scheda informatica<br/>b. avvio di telefonate in uscita, sua classificazione<br/>c. consultazione della banca dati delle risorse territoriali<br/>d. valutazione dell’intervento<br/>e. valutazioni risultati<br/>f. stabilizzazione dei percorsi di creazione di rapporti</p> | <p>C)<br/>artecipa all’analisi delle informazioni e delle risposte in merito alle reti di sostegno familiare<br/>D)<br/>ontribuisce a precisare contenuti e metodi per la presa in carico del richiedente<br/>E)<br/>coopera nella qualificazione complessiva della nuova scheda informativa</p>  |
| <p>1.3.1<br/>individuazione risorse di tipo partecipativo</p> <p>1.3.2<br/>verifica gestione processi e attenta valutazione dei risultati</p>   | <p><b>1.</b> consultazione banca dati e verifica risorse attraverso contatti telefonici<br/><b>2.</b> coinvolgimento delle categorie svantaggiate con l’intendimento di sviluppare la loro capacità d’analisi e di valutazione delle azioni realizzate<br/><b>3.</b> creazione di situazione dialogica e interattiva considerando i gruppi sociali come produttori di conoscenze</p>  | <p>F)<br/>ollabora alla integrazione della nuova scheda nel sistema informatico<br/>G)<br/>ollabora all’input della scheda nella banca dati informativa<br/>H)<br/>artecipa alla individuazione dei gruppi di persone da coinvolgere nei percorsi di cittadinanza attiva<br/>I)<br/>coopera nella stesura della progettazione sociale</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>1.4.1<br/>definizione di una struttura in cui i soggetti stessi sono impegnati per creare le condizioni di apprendimento reciproco</p> <p>1.4.2<br/>strutturazione di eventi pubblici a cui collaborano diversi attori sociali</p> | <p><b>1.</b><br/>c. formazione dei volontari in stato di difficoltà sulla presa in carico degli utenti</p> <p><b>2.</b><br/>a. capacità di individuare le soluzioni più adeguate alle differenti situazioni<br/>b. analisi degli eventuali nuovi bisogni emersi<br/>c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento e sviluppo di una rete locale fra i diversi soggetti</p>   | <p>J) collabora a definire e organizzare la formazione per i volontari.<br/>K) Aiuta ad analizzare i nuovi bisogni emersi contribuendo a individuare soluzioni</p>  |
| <p>1.5.1<br/>opportunità di qualificare maggiormente l'azione dei volontari, in particolare anziani, attraverso processi d'apprendimento più o meno formalizzati</p>  | <p>con la collaborazione del <b>Centro Provinciale Istruzione Adulti Varese</b> che contribuirà a sviluppare la capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario con il lavoro retribuito.</p> <p><b>1.</b><br/>a. raccolta richieste di disponibilità<br/>b. definizione, attraverso programma, dei percorsi, degli orari, degli accessi</p> <p>c. assistenze con accompagnamento dell'anziano e iniziative di buon vicinato</p>  | <p>L) Utilizza il programma di accompagnamento in relazione alle sedi di destinazione, questo dopo aver provveduto a raccogliere le informazioni sui servizi<br/>M) Assistenza alle persone che necessitano di accompagnamento e sostegno alle iniziative di buon vicinato</p>  |
| <p>2.1.1<br/>necessità d'innalzare il livello d'interesse e sensibilità della comunità locale</p> <p>2.1.2<br/>bisogno di combinare un'istanza di tipo conoscitivo con il desiderio d'avviare iniziative d'intervento</p>             | <p>con la collaborazione di La <b>Società Edigraphic</b> che oltre a permetterci la raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative ci aiuterà a definire gli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività sociali di informazione.</p> <p><b>1.</b><br/>raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative</p> <p><b>2.</b><br/>a. definizione degli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività informative sociali<br/>b. Individuare come favorire la conoscenza fra le persone, in contesti dedicati sia come</p> | <p>N) Partecipa alla definizione di iniziative di conoscenza e comunicazione<br/>O) Contribuisce a valutare le differenti proposte d'intervento<br/>P) Collabora alla fase organizzativa dell'intervento<br/>Q) partecipa alla fase di valutazione dell'intervento<br/>R) Collabora nell'elaborare le statistiche mensili</p> |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | tempi e sia come spazi  |  |
| 2.2.1<br>Realizzazione del piano d'intervento | a. realizzazione delle iniziative formative<br>b. attivazioni di eventi di comunità finalizzati a creare opportunità di sensibilizzazione e riflessione pubblica<br>c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento | S)<br>coopera nella stesura dei ricorsi rispetto ai tempi d'attesa |

Infine i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla valutazione delle competenze che acquisiscono nei campi dell'impegno sociale e del lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione degli obiettivi indicati, 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.

9) **NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO: 50**

10) **NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO: 0**

11) **NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO: 50**

12) **NUMERO POSTI CON SOLO VITTO: 0**

13) **NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO: 1.400**

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

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

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato.  
Sono previste uscite giornaliere in attività con affiancamento agli Operatori Locali

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:**

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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](http://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.

#### 18) CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del 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:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del 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.

23) EVENTUALI RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE DESTINATE IN MODO SPECIFICO ALLA REALIZZAZIONE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>FORMAZIONE SPECIFICA</b> (attenzione coerenza con voci 35/41 che descrivono la Formazione specifica)  |           |
| Compenso docenti   | 11.200,00 |
| Costo totale della cancelleria per la formazione spec. e materiale didattico (materiali per animazione, attivazione di laboratori, varie)  | 4.700,00  |
| Personale amministrativo, logistica e spazi  | 4.700,00  |
| <b>PROMOZIONE S.C. E PUBBLICIZZAZIONE PROGETTO</b> (attenzione alla coerenza con voce 17, specificare tipologia, quantità e costo unitario in funzione delle attività di comunicazione indicate)                             |           |
| Spazi pubblicitari su mass media a diffusione locale   |           |
| Sms, manifesti, locandine, depliant  | 4.600,00  |
| Fiere..... (indicare quali) (costo unitario x n. X)  |           |
| Spazi pubblicitari su Agenzia Auser Informa, Noi oggi, 50 e più  | 1.000,00  |
| <b>RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI AL PROGETTO</b><br>(attenzione alla coerenza qualitativa e quantitativa con voce 25, specificare tipologia, numero e il valore forfettario unitario – se strumento non acquistato ad hoc - |           |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|  |                  |
|--|------------------|
| <i>dell'eventuale utilizzo durante il progetto -)</i>  |                  |
| <i>Pulmini</i>   |                  |
| <i>Automezzi usura mezzi +costo carburante per realizzazione obiettivi 2,3,quota assicurativa</i>  | 6.570,00         |
| <i>Cancelleria testi in lingua, materiale didattico per realizzazione obiettivo 1</i>  |                  |
| <i>Abbonamenti mezzi pubblici</i>  | 1.400,00         |
| <i>Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accreditamento</i>   | 12.000,00        |
| <i>Attrezzature specifiche (vedi box 25)</i>   | 6.200,00         |
| <i>Spese relative ai pasti</i>   | 3.400,00         |
| <i>Materiali per attività che favoriscono il benessere psicofisico e cassette pronto soccorso</i>  | 5.000,00         |
| <i>Materiali informativi (su temi quali: fra inclusione ed esclusione sociale; luoghi e non luoghi nell'abitare e nel relazionarsi; i rapporti intergenerazionali; salute, malattia, non autosufficienza; come dare cittadinanza all'invecchiamento umano; sostenere le reti d'aiuto, incentivare la comunicazione. Realizzazione di pubblicazioni e audiovisivi originali. Libri e giornali da commentare. Piano comunicativo sulle liste d'attesa e sui tempi di erogazione)</i> | 3.800,00         |
| .....  |                  |
| <i>Materiale di consumo finalizzati al progetto (materiali per: animazione, attivazione di laboratori, varie)</i>  | 3.900,00         |
| <b><i>Totale</i></b>   | <b>68.470,00</b> |

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

##### **I due partner del Progetto sono:**

- **Centro Provinciale Istruzione Adulti** Varese che contribuirà a sviluppare la capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario con il lavoro retribuito.

-**La Società Edigraphic** che oltre a permetterci la raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative ci aiuterà a definire gli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività sociali di informazione.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

In dettaglio:

| <b>Nominativo Copromotori e/o Partner</b>                      | <b>Tipologia</b><br>(no profit, profit, università) | <b>Attività Sostenute</b><br>(in riferimento al punto 8.1)   |
|--|---|--|
| Edigraphic<br>P.IVA 06812010962                                | Profit  | 2.1.1.<br>raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative<br><br>2.1.2<br>a. definizione degli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività informative sociali<br>b. Individuare come favorire la conoscenza fra le persone, in contesti dedicati sia come tempi e sia come spazi |
| Centro Provinciale Istruzione Adulti Varese<br>C.F.95081700122 | Università  | 1.5.1<br>a. raccolta richieste di disponibilità<br>b. definizione, attraverso programma, dei percorsi, degli orari, degli accessi<br>c. assistenze con accompagnamento dell'anziano e iniziative di buon vicinato  |

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

Complesso delle risorse tecniche e strumentali fornite dal soggetto attuatore e TRASVERSALI a tutti gli obiettivi \*

| <b>Numero</b> | <b>Descrizione</b>  | <b>Tipo risorsa</b> |
|---------------|---|---------------------|
| 1             | faldone uso archivio/raccoglitore per ogni sede   | A                   |
| 100           | cartelline plastificate (con dorso forato) per ogni sede  | B                   |
| 10            | risme di fogli formato A4 per ogni sede   | C                   |
| 30            | stampanti B/N e/o a colori  | D                   |
| 30            | fotocopiatrici  | E                   |
| 24            | postazioni con computer e collegamento ad Internet  | F                   |
| 20            | telefoni con registrazione delle telefonate   | G                   |
| 18            | automezzi per accompagnamento ai servizi socio sanitari/assistenziali (non tutte le sedi dispongono di automezzi) | H                   |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|    |  |   |
|----|--|---|
| 9  | automezzi attrezzati per trasporto pasti ad anziani soli (non tutte le sedi dispongono di automezzi)       | I |
| 9  | automezzi con elevatore per trasporto inabili in carrozzina (non tutte le sedi dispongono di automezzi)    | L |
| 22 | videoproiettori  | M |
| 27 | lavagne luminose   | N |
| 1  | materiale di consumo finalizzati al progetto (materiali per: animazione, attivazione di laboratori, varie) | O |
| 1  | materiale per attività che favoriscono il benessere psicofisico, materiale di pronto soccorso              | P |

| Obiettivo 1.1: Evitare la frammentazione e il rischio di dispersione delle proposte  |                          |   |   |
|--|--------------------------|---|---|
| Attività:  |                          |   |   |
| 1. intervento trasformativo che genera saperi utili per le pratiche sociali  |                          |   |   |
| 2. scelta di intervenire in situazioni reali e non di tipo laboratoriale attraverso l'occuparsi di gruppi sociali reali collocati nella loro concreta dimensione di vita con il loro portato di contraddizioni |                          |   |   |
| Risorsa 1<br>per ciascuna delle sedi<br>di attuazione  | ● A                      | Adeguatezza con<br>gli obiettivi in<br>quanto finalizzata<br>a: | usabilità della banca dati<br>cartacea delle risorse<br>esistenti       |
| Risorsa 2<br>per ciascuna delle sedi<br>di attuazione  | ● B<br>● C<br>● D<br>● E | Adeguatezza con<br>gli obiettivi in<br>quanto finalizzata<br>a: | riproducibilità della banca<br>dati cartacea delle risorse<br>esistenti |
| Obiettivo 1.2: valutare come e se gli impegni e le risorse utilizzate risultano commisurati ai risultati   |                          |   |   |
| e. verifica delle informazioni e rapporto con reti d'aiuto e reti di sostegno familiare presenti a livello locale  |                          |   |   |
| f. revisione della scheda informatica utenti in uso integrando le informazioni da raccogliere  |                          |   |   |
| g. modellare gli interventi sulla base delle variabili situazionali: soggetti promotori, tipo di problema, aspettative di soluzione, risorse, vincoli  |                          |   |   |
| h. valorizzare le risorse personali  |                          |   |   |
| 2.   |                          |   |   |
| g. formazione della scheda informatica   |                          |   |   |
| h. avvio di telefonate in uscita, sua classificazione  |                          |   |   |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| i. consultazione della banca dati delle risorse territoriali<br>j. valutazione dell'intervento<br>k. valutazioni risultati<br>stabilizzazione dei percorsi di creazione di rapporti   |   |  |  |
| Risorsa 1<br>per ciascuna delle sedi di attuazione  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● A</li> <li>● F</li> <li>● G</li> </ul>                           | Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a: | gestione informatica delle informazioni relative all'utente  |
| Risorsa 2<br>per ciascuna delle sedi di attuazione  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● A</li> <li>● F</li> <li>● G</li> </ul>                           | Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a: | gestione telefonica delle informazioni relative all'utente e alla presa in carico. Valutazione dell'intervento                           |
| <b>1.3 Valutare gli effetti delle azioni realizzate e quali cambiamenti si sono generati</b><br><b>1.4 Allargare la cittadinanza attiva a persone in stato di difficoltà</b>  |   |  |  |
| Attività 1.3<br>1. consultazione banca dati e verifica risorse attraverso contatti telefonici<br>2. coinvolgimento delle categorie svantaggiate con l'intendimento di sviluppare la loro capacità d'analisi e di valutazione delle azioni realizzate<br>3. creazione di situazione dialogica e interattiva considerando i gruppi sociali come produttori di conoscenze<br><br>Attività 1.4<br>1.<br>d. formazione dei volontari in stato di difficoltà sulla presa in carico degli utenti<br><br>2.<br>a. capacità di individuare le soluzioni più adeguate alle differenti situazioni<br>b. analisi degli eventuali nuovi bisogni emersi<br>c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento e sviluppo di una rete locale fra i diversi soggetti |   |  |  |
| Risorse<br>per il totale delle sedi di attuazione   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● A</li> <li>● C</li> <li>● D</li> <li>● F</li> <li>● G</li> </ul> | Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a: | gestione telefonica delle informazioni relative all'utente e alla presa in carico. Valutazione dell'intervento. Formazione dei volontari |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

**Obiettivo 1.5: Capacità di integrare e valorizzare il lavoro volontario nel suo rapporto con il lavoro dipendente presente nei servizi territoriali che vengono forniti**

Attività:  
**1.**  
 a. raccolta richieste di disponibilità  
 b. definizione, attraverso programma, dei percorsi, degli orari, degli accessi  
 c. assistenze con accompagnamento dell’anziano e iniziative di buon vicinato

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Risorsa 1<br>per il totale delle sedi di attuazione | <ul style="list-style-type: none"> <li>● F</li> <li>● G</li> <li>● H</li> <li>● I</li> <li>● L</li> </ul> | Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a: | accompagnamento delle persone e assistenza |
|---|---|--|--|

**Obiettivo 2.1 Come comunicare ed accompagnare i cittadini a fruire di questo diritto attraverso dei servizi forniti da Auser**

**Obiettivo 2.2 Come il cittadino può ottenere la medesima prestazione medica in attività libero-professionale**

**Attività 2.1**  
**1.**  
 raccolta di elementi utili alla predisposizione delle iniziative

**2.**  
 a. definizione degli ambiti nei quali intervenire per organizzare attività informative sociali  
 b. Individuare come favorire la conoscenza fra le persone, in contesti dedicati sia come tempi e sia come spazi

**Attività 2.2**  
 a. realizzazione delle iniziative formative  
 b. attivazioni di eventi di comunità finalizzati a creare opportunità di sensibilizzazione e riflessione pubblica  
 c. valutazione e conseguente individuazione delle ipotesi di consolidamento

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Risorse<br>per il totale delle sedi di attuazione | <ul style="list-style-type: none"> <li>● F</li> <li>● G</li> <li>● M</li> <li>● N</li> <li>● O</li> <li>● P</li> </ul> | Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a: | attivare opportunità e organizzare attività ricreative e culturali |
|---|--|--|--|

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

\* Fonte: Auser Lombardia – 8° Rapporto sulle attività 2016 (ed elaborazioni interne)

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI: **nessuno**

27) EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI: **nessuno**

28) ATTESTAZIONE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITA' SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UTILI AI FINI DEL CURRICULUM VITAE:

Le conoscenze acquisite, di seguito indicate, saranno attestate, ognuno per il proprio ambito, sia da Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580), non accreditata come ente di servizio civile nazionale, che da Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582).

Legambiente Scuola e Formazione (c.f. 97208870580) Associazione qualificata presso il MIUR per la formazione del personale scolastico (DM 177/2000, Direttiva n.90/2003) rilascerà, su richiesta degli interessati, l'attestazione delle conoscenze acquisite.

La funzione di messa in trasparenza e validazione 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.

Arci Servizio Civile (c.f. 97124450582) rilascerà, su richiesta degli interessati, una attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae, in merito:

- all'acquisizione di una formazione rivolta ai valori dell'impegno civico
- all'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 di attività svolte in un contesto progettuale
- acquisire strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

Inoltre tutti i partecipanti, con accesso volontario, avranno a disposizione nella piattaforma FAD un modulo di bilancio delle competenze al fine di favorire e valorizzare un percorso di auto valutazione e condivisione dell'esperienza di SCN.

## FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

29) SEDE DI REALIZZAZIONE:

La formazione sarà erogata presso la sede locale dell'ente accreditato indicata al punto 1 del presente progetto. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente

30) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



- 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 le sedi di attuazione di cui al punto 16 e centralizzata presso la sala riunioni di Auser Lombardia situata in Via dei Transiti 21, Milano (M1 Pasteur).

**36) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:**

In proprio presso l’ente.

**37) NOMINATIVO/I E DATI ANAGRAFICI DEL/I FORMATORE/I:**

Formatore A:

*cognome e nome:* PINUCCIA DANTINO  
*nato il:* 24/2/1952  
*luogo di nascita:* Barletta (BA)  
*codice fiscale:* DNTGPP52B64A669A

Formatore B:

*cognome e nome:* ERSILIA BRAMBILLA  
*nato il:* 9/8/1951  
*luogo di nascita:* Lecco  
*codice fiscale:* BRMRSL51M49E507K

Formatore C:

*cognome e nome:* CARBONERA MAURIZIO  
*nato il:* 12/10/1951  
*luogo di nascita:* San Stino di Livenza (VE)  
*codice fiscale:* CRBMRZ51R12I373U

Formatore D:

*cognome e nome:* CORBARI ANTONIO

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

nato il: 15/02/1949  
luogo di nascita: Rivarolo Mantovano (MN)  
codice fiscale CRB NTN 49B15 H342N

Formatore E:

cognome e nome: \_COSMAI DAVIDE  
nato il: 27/07/1985  
luogo di nascita: Milano  
codice fiscale: CSMDVD85L27F205X

Formatore F:

cognome e nome: ROMANO ROSA  
nato il: 10/08/47  
luogo di nascita: ACERRA (NA)  
codice fiscale RMNRSO47M50A024F

Formatore G:

cognome e nome: WALTER CAVALIERI  
nato il: 5/11/1952  
luogo di nascita: Milano  
codice fiscale: CVLWTR52S05F205Q

Formatore H:

cognome e nome: ERMANNO PORRO  
nato il: 7/11/21955  
luogo di nascita: Milano (MI)  
codice fiscale: PRRRNN55S07F205S

Formatore I:

cognome e nome: SARA BORDONI  
nato il: 16/10/1977  
luogo di nascita: Gallarate  
codice fiscale: BRDSRA77R56D869V

Formatore L:

cognome e nome: ALESSANDRA RUTIGLIANO  
nato il: 17/01/1951  
luogo di nascita: Milano  
codice fiscale: RTGLSN51A57F205I

Formatore M:

cognome e nome: MARIA DI MARLA  
nato il: 29/5/1986  
luogo di nascita: Matera  
codice fiscale: DMRMRA86E69F052U

38) **COMPETENZE SPECIFICHE DEL/I FORMATORE/I:**

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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

Area di intervento: Modulo 6

Formatore A: **PINUCCIA DANTINO**

Titolo di Studio: Laurea in Psicologia

Ruolo ricoperto: dirigente Auser Lombardia.

Esperienza nel settore: Dirigente del Servizio Studi e Valutazione Politiche Regionali, Consiglio Regionale della Lombardia

Competenze nel settore: Competenze relazionali per le attività e le responsabilità di direzione di strutture rappresentative. Attività lavorativa caratterizzata da rapporti con i soggetti rappresentati con relazioni negoziali con diversi interlocutori privati ed istituzionali. Competenze di progettazione, indirizzo e coordinamento per il supporto informativo.

Area di intervento: Modulo 1

Formatore B: **ERSILIA BRAMBILLA**

Titolo di Studio: Diploma superiore

Ruolo ricoperto: Presidente Auser Lombardia e dirigente nazionale Auser.

Esperienza nel settore: Elaborazione di politiche ed interventi sociosanitari, coordinamento e sviluppo di strutture complesse. Componente Segreteria Forum del Terzo Settore della Lombardia.

Competenze nel settore: Competenze relazionali per le attività e le responsabilità di direzione di strutture rappresentative. Attività lavorativa caratterizzata da rapporti con i soggetti rappresentati con relazioni negoziali con diversi interlocutori privati ed istituzionali. Esperienza e capacità che favoriscono il lavoro di gruppo.

Area di intervento: Modulo 1

Formatore C: **MAURIZIO CARBONERA**

Titolo di Studio: Diploma superiore

Ruolo ricoperto: Vicepresidente Auser Lombardia e dirigente nazionale Auser.

Esperienza nel settore: Responsabile della progettazione di Auser Lombardia. Responsabile dell'area di volontariato civico.

Competenze nell'elaborazione di politiche ed interventi sociosanitari, coordinamento e sviluppo di strutture complesse, tecniche di contrattazione con esperienza di economia aziendale, di amministrazione e politiche sociali. Esperto di Prevenzione e Protezione, così come previsto dal D.Lgs n.81/2008.

Ha conoscenze nell'organizzazione di rete e relative alle strutture di servizio nell'ambito dell'associazionismo.

Area di intervento: Modulo 4

Formatore D: **ANTONIO CORBARI**

Titolo di Studio: Diploma superiore

Ruolo ricoperto: Responsabile dell'area informatica per Auser Lombardia

Esperienza nel settore: membro dello staff organizzativo regionale, consulente informatico

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Competenze nel settore: competenze specialistiche HW e SW, competenze formative.

Attività di formazione nell' Associazione di volontariato e partecipazione a gestire una parte delle attività e dei servizi. Particolare esperienza e vari strumenti comunicativi in grado di permettere il lavoro di gruppo e di rispondere ai bisogni provenienti dalle persone, peculiari per una struttura Associativa.

Area di intervento: Modulo 4

Formatore E: **DAVIDE COSMAI**

Titolo di Studio: Perito informatico

Ruolo ricoperto: Responsabile della reportistica (attività di aiuto alla persona/Filo d'Argento); Supporto e consulenza ai Punti d'Ascolto e ai Comprensori in merito alle attività di gestione dell'Educazione degli Adulti (sito Formattiva)

Esperienza nel settore: membro dello staff organizzativo regionale

Competenze nel settore: competenze statistiche nell'analisi dei dati ed elaborazione di report, competenze formative. Particolare esperienza e vari strumenti comunicativi in relazione agli aspetti della analisi, valutazione e reportistica, peculiari per una struttura associativa.

Area di intervento: Moduli 1,3

Formatore F: **ROSA ROMANO**

Titolo di Studio: Diploma superiore

Ruolo ricoperto: Coordinatrice Area Filo d'Argento e Educazione degli Adulti Auser Lombardia e dirigente regionale e nazionale Auser. Coordinatore sistema informativo e banche dati Filo d'Argento

Esperienza nel settore: dirigente informatico; creazione e gestione di progetti informatici di media/ elevata complessità

Competenze nel settore: programmazione, organizzazione e coordinamento di attività legate all'aiuto alla persona ed educazione degli adulti.

Ha sviluppato conoscenze relative alla comprensione dei contesti, alla disponibilità all'ascolto, all'attenzione alle differenze, alla capacità di adeguamento alle differenti situazioni relazionali.

Area di intervento: Modulo 5

Formatore G: **WALTER CAVALIERI**

Titolo di Studio: Laurea in Filosofia

Ruolo ricoperto: Responsabile formazione CGIL Lombardia

Esperienza nel settore: Direttore Centrale Politiche del Lavoro, Sviluppo Economico e Università, Comune di Milano. Giornate di formazione "Il tempo e' una risorsa: strumenti per gestirla"

Corso per Funzionari dell'Area educativa - II Edizione del Comune di Milano organizzato dall'Università Commerciale Bocconi Scuola di Direzione Aziendale.

Competenze nel settore: Capacità di coinvolgimento di tutte le parti interessate. Approccio sperimentale e rivolto al futuro. Facilità nei rapporti interpersonali e nella creazione di nuove relazioni all'interno e all'esterno dell'ambiente di lavoro. Carattere aperto e orientato alla fiducia. Conoscenza approfondita del quadro normativo di riferimento.

Area di intervento: Modulo 2

Formatore H: **ERMANNIO PORRO**

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

Titolo di Studio: Laurea in Filosofia

Ruolo ricoperto: Responsabile formazione CGIL Lombardia

Esperienza nel settore: TELETTRA s.p.a come progettista software, FIOM\_CGIL Lombardia come responsabile formazione, CAAF CGIL Lombardia come Responsabile formazione

Competenze nel settore: Gestione e Sviluppo organizzativo, Gestione e Sviluppo delle persone, Gestione e Sviluppo dei sistemi di Motivazione e premiazione delle persone, Sviluppo e Gestione dei sistemi di comunicazione organizzativa

Area di intervento: Modulo 5

Formatore I: **SARA BORDONI**

Titolo di Studio: diploma di Liceo Scientifico

Ruolo ricoperto: responsabile dell'ufficio stampa e delle attività di comunicazione di Auser Lombardia

Esperienza nel settore: giornalista, con una specializzazione in project management del no profit (Altis Università Cattolica di Milano)

Competenze nel settore: esperta di comunicazione interna ed esterna, dalle relazioni con i media alla gestione diretta dei canali social (sito, pagina Facebook)

Area di intervento: Modulo 5

Formatore L: **ALESSANDRA RUTIGLIANO**

Titolo di Studio: Diploma scuola media superiore.

Diploma DELF e DALF rilasciato dal Ministère de l'Éducation Nationale Française

Ruolo ricoperto: detentore di posizione organizzativa nel servizio formazione linguistica in diretto contatto con il dirigente responsabile.

Gestione dei centri dal punto di vista didattico, organizzativo, amministrativo.

Responsabile delle risorse umane, funzioni di coordinamento didattico e organizzativo per 11 centri di formazione del polo formativo

Esperienza nel settore: Gestione dei vari centri dal punto di vista didattico, amministrativo, organizzativo

Competenze nel settore: Buone competenze linguistiche ed organizzative

Area di intervento: Modulo 3

Formatore M: **MARIA DI MARLA**

Titolo di studio: Master post laurea in counseling

Ruolo ricoperto: Coordinatrice progetti videotelefonia e formatrice socio-educativa in Auser Lombardia.

Esperienze nel settore: attività di counseling legate alla sfera comunicativa e relazionale sia individuali che gruppali.

Competenze nel settore: Ottime capacità comunicative, affinate grazie all'attività di counseling, durante la quale ho lavorato molto sull'assertività, la comunicazione (verbale e non) e l'ascolto attivo.

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

**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**

*Tabella: Moduli formativi (Tipologia e durata - Obiettivi – Contenuti – Relatori/Formatori - Attività/Finalità)*

| Tipologia e durata             | Obiettivi   | Contenuti   | Relatori/Formatori                                     |
|--------------------------------|---|---|--|
| <b>Modulo 1</b><br>Durata: 8 h | Conoscere l'associazione, le sue attività e i suoi progetti | L'organizzazione di rete e le attività di Auser Lombardia, dei Comprensori e delle Associazioni Locali. | Ersilia Brambilla<br>Maurizio Carbonera<br>Rosa Romano |

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

|                                       |  |   |   |
|---------------------------------------|--|---|---|
| <b>Modulo 2</b><br><i>Durata: 8 h</i> | Acquisire competenze necessarie nell'ambito della comunicazione sociale interna ed esterna | Assiomi della comunicazione.<br>La comunicazione sociale: comunicazione integrata e campagne comunicative   | Ermanno Porro<br>Sara Bordoni             |
| <b>Modulo 3</b><br><i>Durata: 24h</i> | Acquisire le competenze base necessarie per il progetto "Un filo per animare possibilità"  | La comunicazione interpersonale. La comunicazione telefonica. La gestione delle relazioni. L'ascolto attivo. La presa in carico del bisogno. L'educazione degli adulti. Approfondimento delle attività svolte a livello comprensoriale.   | Rosa Romano<br>Maria Di Marla             |
| <b>Modulo 4</b><br><i>Durata: 8h</i>  | Ottenere le competenze informatiche necessarie alla gestione                               | Procedure operative del Sistema Informatico del sito web di Auser Lombardia. Informazioni generali: le funzioni del sistema. Consultazione, organizzazione, aggiornamento e gestione Banche Dati (utenti e risorse territoriali). Collocazione delle applicazioni e degli archivi. Gestione scheda intervento. Estrazione e trasmissione dati statistici. | Davide Cosmai<br>Antonio Corbari          |
| <b>Modulo 5</b><br><i>Durata: 8h</i>  | Apprendere la situazione Lombarda in termini di Terza età e invecchiamento attivo          | Analisi sociologica sui cambiamenti delle abitudini della popolazione anziana; Aspetti demografici, crescita di protagonismo della popolazione anziana, università della terza età per combattere la solitudine   | Alessandra Rutigliano<br>Walter Cavalieri |
| <b>Modulo 6</b><br><i>Durata: 8h</i>  | Prendere coscienza delle politiche pubbliche esistenti in Lombardia e del Terzo settore    | Problematiche sociali. Andamenti demografici e Welfare. Terzo Settore.  | Pinuccia Dantino                          |

## 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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.



- 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 box16, 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

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.

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

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP di progetto. I referenti locali per questo modulo saranno Carbonera e Romano.

**41) DURATA:**

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore, con un piano formativo di 10 giornate in aula per 64 ore e 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

**ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

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

Formazione Generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del 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, 7 novembre 2017

Il Responsabile Legale dell'Ente/  
Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'Ente  
Dott. Licio Palazzini

Le procedure selettive per questo progetto si terranno a far data dal 03/10/2018. I calendari delle convocazioni saranno pubblicati presso la sede ASC di riferimento, ovvero sul suo sito internet. I recapiti della sede ASC di riferimento sono riportati in questa scheda. La pubblicazione dei calendari ha valore di notifica. La mancata presenza al colloquio è considerata rinuncia.