



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@arciserviziocivile.it

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

Associazione locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda: Arci Servizio Civile Milano

Indirizzo: Via Adige 11 – 20135, Milano

Tel: 02/54178 226

Email: info@ascmilano.it

Sito Internet: www.ascmilano.it

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Ida Melli

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Maria Luisa Nicotra

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

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

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *TITOLO DEL PROGETTO: "Prendi il FILO – Milano"*

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 BEN DEFINITE, RAPPRESENTATE MEDIANTE INDICATORI MISURABILI; IDENTIFICAZIONE DEI DESTINATARI E DEI BENEFICIARI DEL PROGETTO:

Tutti i *cittadini lombardi ultra64enni* possono contare sul supporto delle Auser lombarde e, nello specifico, **oltre 365 mila anziani** possono usufruire della presa in carico dei loro bisogni da parte di Auser Volontariato Milano ONLUS, Auser Insieme Volontariato Corsico, Auser Volontariato territoriale del Ticino Olona, Centro Auser Pavia, Auser Circolo di Vigevano, ovvero delle Sedi Locali di Attuazione del presente progetto di rete.

In queste Sedi è consolidata l'attività di ascolto e presa in carico della problematica di disagio sociale esposta dalla persona anziana, in favore della persona stessa, della sua famiglia e delle rispettive comunità.

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

- L'**ambito territoriale** entro cui si colloca il progetto “Prendi il FILO – Milano” ed entro cui si intende inserire i volontari del Servizio Civile Nazionale è rappresentato da:

Sede Auser di attuazione del progetto	N° Comuni serviti *
Auser Volontariato Lombardia	Tutti i 1546 Comuni della Lombardia
Auser Volontariato Milano ONLUS	55 comuni sui 139 presenti in Provincia di Milano
Auser Insieme Volontariato Corsico	Comune di Corsico
Auser Volontariato territoriale del Ticino Olona	17 Comuni sui 139 presenti in Provincia di Milano
Centro Auser Pavia	46 Comuni sui 190 presenti in Provincia di Pavia
Auser Circolo di Vigevano	Comune di Vigevano

* Fonte: Auser Lombardia – 6° Rapporto sulle attività 2009

- l'**area d'intervento** è costituito dall'insieme di criticità proprie della vita dell'*anziano*. Il processo biologico dell'invecchiamento comporta la perdita di strutture e funzioni dell'organismo, che si traducono spesso in fragilità, malattia e disabilità.

La Salute. Secondo l'Istat (*Condizioni di salute, fattori di rischio e ricorso ai servizi sanitari*. Anno 2005. Roma, 2007) l'80 per cento degli anziani è portatore di due o più malattie croniche irreversibili (artrosi, ipertensione arteriosa, bronchite cronica, disturbi della memoria, osteoporosi, diabete mellito, etc.) spesso associate al dolore. Il 20 per cento degli anziani è totalmente o parzialmente disabile. Il 9 per cento è confinato a letto, su una sedia, o impossibilitato ad uscire dalla propria abitazione. Tra gli ultraottantenni la percentuale sale al 22 per cento. Il 12 per cento presenta limitazioni nello svolgimento delle attività quotidiane (vestirsi, spogliarsi, lavarsi, mangiare, andare al bagno). Il 9 per cento ha limitazioni di tipo motorio (camminare, salire le scale). Il 4 per cento ha difficoltà nella comunicazione per incapacità a vedere, sentire, parlare. La depressione è presente nel 15 per cento degli anziani, i disturbi della memoria nel 40 per cento; la demenza si manifesta nel 5 per cento degli ultrasessantacinquenni ma la percentuale sale al 30 per cento negli ultraottantenni.

Le Paure. Il vissuto dell'invecchiamento porta con sé anche delle paure. Il 40% ha paura della malattia o dell'evento invalidante, il 18% della morte, il 17% teme la perdita di una persona cara, il 16% la solitudine. La paura principale è la perdita dell'autonomia e la solitudine è il fattore che più di altri mette a rischio l'autonomia. Il decadimento in solitudine prelude, in alcuni casi, alla morte in completo abbandono o al suicidio. Ad esempio, a Milano nel 2004 sono stati trovati morti in casa dopo alcuni giorni dal decesso 29 anziani, nel 2005 si sono verificati 130 suicidi di cui il 35 per cento a carico degli ultrasessantenni.

La Risposta ai bisogni dell'anziano. Si valuta che il 70 per cento dell'assistenza agli anziani graviti sulla famiglia, che tuttavia sta subendo una trasformazione tanto critica da mettere in discussione il proprio ruolo di ammortizzatore sociale. Si può parlare di una “famiglia verticale” in cui si verifica il “fenomeno sandwich”: la donna, la cui età media al parto è di 33 anni, deve accudire ai vecchi genitori e al figlio piccolo ed è impedita nello svolgimento di attività extra familiari anche per la carenza di asili nido. Inoltre, poiché il bisogno sanitario si salda fortemente con quello sociale, è necessario creare una rete di servizi sociosanitari a cui si possa accedere tramite un unico sportello di entrata.

Le Potenzialità. Nonostante la condizione dell'anziano sia caratterizzata molto spesso da uno stato di vulnerabilità, esistono più *potenzialità nascoste*. A 65 anni la speranza di vita è ancora di 17 anni se uomo e di 21 anni se donna. A 75 anni l'attesa è ancora rispettivamente di 11 anni e di 13 anni, a 85 di 6 anni e di 7 anni. Sono molti anni da vivere con progettualità e affetti. Nonostante i deficit funzionali correlati all'età, l'80 per cento degli anziani è autosufficiente. La stessa disabilità non necessariamente conferisce una connotazione negativa alla salute percepita. È il "paradosso della disabilità": secondo l'Istat il 40 per cento degli ultrasessantacinquenni dichiara uno stato di salute buono o molto buono pur in presenza di compromissioni fisiche notevoli. Oltre alla componente fisica, altri elementi possono qualificare il benessere nell'anziano. Secondo l'International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) dell'OMS (2001) questi elementi sono lo stato psicoaffettivo e i rapporti sociali che risentono di fattori contestuali personali (condizione economica, scolarità) e ambientali (abitazione, trasporti, ideologie prevalenti, regole formali e informali).

- **Il contesto e il settore d'intervento** accennati sopra, sono stati analizzati, in riferimento ai territori di attuazione del progetto, a partire da fonti statistiche, ricerche dirette ed esperienza delle sedi Auser di attuazione di progetto; tale analisi, che viene riportata per esteso nell' All. 2, evidenzia, a livello regionale, due delle situazioni di fatto riconosciute e lamentate dagli anziani, e dai più anziani in particolare, come quelle a maggior livello di criticità:

- la condizione di **solitudine abitativa** dell'anziano, che spesso vive solo e abbandonato a se stesso (intorno al 50/60% degli ultra 74enni),
- **la richiesta di compagnia** (oltre il 50% del segmento di popolazione) ma anche di sostegno economico così come la "voglia" di fare nuove conoscenze/incontri e la "sete" di cultura. Richieste/bisogni materiali e immateriali che emergono trasversalmente al target e che esprimono e sottolineano una condizione di esclusione sociale che relega l'anziano a ruoli e posizioni di marginalità.

Inoltre, a livello provinciale, a Milano e Pavia:

- si rileva la forte incidenza dei due segmenti sociali "celibi/nubili – vedovi/e" (Tab. 5 dell'All. 2 - intorno al 38-44%), due dimensioni che possono indurre un forte rischio di solitudine. Da rimarcare anche la netta prevalenza delle vedove sui vedovi, un elemento che introduce l'ampia problematica della fragilità sociale femminile, un'altra condizione che ripropone l'alto rischio di esclusione sociale,
- si evidenzia ulteriormente (Tab. 8 dell'All. 2) la richiesta forte di "sostegno alla domiciliarità" e di "compagnia" (problema ben noto ed ampiamente analizzato dalla ricerca sociale), due aspetti che quando si intersecano con una struttura della famiglia frammentata (vive solo) concorrono pesantemente a relegare l'anziano in una condizione di emarginazione e/o di abbandono.

Gli indicatori di contesto utilizzati sono riportati nell'All. 2.

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

Tali indicatori evidenziano le seguenti criticità e bisogni

Criticità 1 (indicatori da a. a q., v. All. 2) Aumento delle persone anziane con bisogni, esplicitati e non, di:

- consegna a domicilio di farmaci, della spesa,
- mobilità (trasporto semplice o assistito, se si è in presenza di "impedimenti alla deambulazione" cronici o momentanei)
- aiuto per fare la spesa, per disbrigo pratiche, per piccole riparazioni domestiche, ecc.

Criticità 2 (indicatori r. e s., v. All. 2) Aumento delle persone anziane con bisogno di compagnia

Alle criticità sopra evidenziate è necessario rispondere con una presa in carico da parte del volontariato che sia sussidiaria con gli enti preposti e che punti alla promozione dell'autonomia delle persone anziane e della loro domiciliarità. È necessario quindi essere in possesso dei riferimenti relativi alle risorse territoriali in modo da orientare le persone il cui bisogno può essere soddisfatto con delle informazioni aggiornate e comunicate in un modo a loro comprensibile. È indispensabile essere poi in grado di rispondere concretamente alle richieste, con operatori in numero adeguato e qualificati soprattutto dal punto di vista relazionale, ma non solo. Questa risposta è utile in maniera particolare laddove il bisogno evidenziato è quello di sopravvivere alla solitudine.

Non si può poi dimenticare che molte persone anziane fanno ancora fatica a chiedere aiuto e che è quindi necessario consolidare l'innovazione del monitoraggio preventivo, con il quale si tengono sotto controllo le condizioni psicofisiche soprattutto dei grandi anziani. Tutti gli sforzi in queste direzioni hanno poi bisogno di essere promossi nella diffusione della loro conoscenza presso la popolazione.

Si ritiene quindi che indicatori di risultato saranno:

CRITICITA'/BISOGNI	INDICATORI MISURABILI
<p>Criticità 1</p> <p>Aumento delle persone anziane con bisogni, esplicitati e non, di:</p> <p>- consegna a domicilio di farmaci, della spesa,</p> <p>- mobilità (trasporto semplice o assistito, se si è in presenza di "impedimenti alla deambulazione" cronici o momentanei)</p> <p>- aiuto per fare la spesa, per disbrigo pratiche, per piccole riparazioni domestiche, ecc.</p>	<p>INDICATORI DI RISULTATO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. N° interventi di presa in carico richiesti dagli anziani ed effettuate dal Filo d'Argento 2. N° delle variabili contenute nella scheda utenti progettata da Auser Lombardia nel 2008 (solo Auser Lombardia) 3. N° dei progetti nell'ambito delle politiche sociali per anziani presentati da Auser Lombardia nel 2008 (solo Auser Lombardia) 4. N° dei volantini/depliant distribuiti nel 2008 5. N° delle locandine distribuite nel 2008 6. N° di copie de "Il diario di Auser" distribuite nel 2008 7. N° delle tipologie dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento 8. N° dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento 9. N° chiamate telefoniche di monitoraggio preventivo agli anziani over 75 anni presenti nel database Filo d'Argento
<p>Criticità 2</p> <p>Aumento delle persone anziane con bisogno di compagnia</p>	<p>INDICATORI DI RISULTATO</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. N° degli interventi di compagnia effettuati dal Filo d'Argento per la popolazione anziana nella provincia di Milano e di Pavia

6.3 Individuazione dei destinatari ed i beneficiari del progetto:

6.3.1 destinatari diretti

I **destinatari diretti** del progetto sono **gli anziani ultra sessantaquattrenni residenti nei territori delle sedi di attuazione.**

A questi cittadini, *in piena sinergia con il sistema dei servizi pubblici*, Auser mette a disposizione del personale e una struttura telematica che consentono l'ascolto e la presa in carico delle problematiche e delle fragilità del segmento più a rischio di emarginazione.

Attraverso questo complesso sistema informatizzato, è possibile rilevare con puntualità le caratteristiche principali di questo target e fornire un profilo sintetico, per singola sede di

attuazione, dei cittadini che, a motivo di una fragilità latente o meno, hanno **chiesto e beneficiato di interventi del Filo d'Argento nel corso del 2010** (www.filodargento.it, v. All. 2).

6.3.2 beneficiari indiretti

- Il **principale beneficiario** è la **famiglia di appartenenza dell'anziano**.

L'affermazione vale sia nel caso in cui l'anziano sia un componente stabile del nucleo familiare e, a maggior ragione, nel caso che questo soggetto "viva" al di fuori della famiglia/in condizioni di solitudine.

Intervenendo con svariati servizi a sostegno della domiciliarità della persona anziana, in un caso si "libera" la famiglia da alcune necessarie attenzioni verso il componente più avanti con gli anni e nell'altro caso si permette all'anziano di "continuare a vivere" in quel contesto sociale dove, spesso, abita da una vita.

L'anziano al proprio domicilio può godere di diverse condizioni di positività sia sul piano strettamente emotivo (perché nella "vecchia" casa l'anziano spesso ha vissuto tutta o parte della sua vita, tutte le sue esperienze, tutte le sue gioie ed alla casa associa tutti i suoi ricordi positivi o negativi) sia sul piano più propriamente concreto e logistico perché la casa è diventata, nel tempo, un luogo riconosciuto e distintivo dell'anziano grazie alle relazioni interpersonali tessute negli anni (di supporto da vicini e conoscenti, di dialogo e servizio con i "commercianti", con il "postino", con il giornalaio, con gli operatori pubblici ecc.); tali relazioni fungono da ammortizzatore delle difficoltà di tutti i giorni.

- Per questo motivo, anche **la comunità nel suo insieme** può e deve essere considerata come un altro beneficiario cui il progetto porta un vantaggio significativo, seppur indiretto. Il rafforzamento delle relazioni conseguente al farsi carico dei bisogni di una parte della popolazione è un fattore di miglioramento della coesione sociale e quindi dell'attrattività del territorio.

- Da questo punto di vista, allora, anche **l'ente locale (comunale o sovra comunale)**, a livello di servizi socio assistenziali, così come le strutture pubbliche di tipo socio sanitario possono essere considerate "beneficiarie" da questo buon livello di qualità della vita/buono stato di salute psico fisica realizzando significativi risparmi di risorse umane ed economiche.

6.4. Soggetto attuatore ed eventuali partners

Soggetto attuatore

Da quasi venti anni Auser e le sue declinazioni territoriali operano concretamente in una dimensione di solidarietà e sussidiarietà per tutelare i diritti sociali soprattutto delle persone anziane: tra le attività portate avanti negli anni e tuttora in corso vi sono il volontariato civico, il volontariato d'aiuto alla persona, l'educazione permanente degli adulti, la solidarietà internazionale e la salvaguardia e la tutela del patrimonio ambientale, storico, artistico e culturale. Oltre alla multiculturalità Auser ritiene l'intergenerazionalità al contempo un valore e una strategia e intende sviluppare il presente progetto come reale opportunità di formazione civica, sociale e professionale dei giovani.

Riguardo al contesto sopra descritto Auser propone, dal 1992, un approccio culturale e materiale innovativo sia sul piano dell'elaborazione delle politiche socio-assistenziali sia sul piano degli interventi d'aiuto ai segmenti sociali più fragili delle comunità, ponendo la persona al centro del "sistema" e proponendo lo stesso anziano come soggetto "attuatore" di sussidiarietà, inclusione e coesione sociale. Auser opera in un'ottica di sussidiarietà con gli Enti Locali, le altre realtà del Terzo Settore e le persone.

Di conseguenza, nel settore dell'assistenza agli anziani Auser Lombardia (associazione di 2° livello che, in quanto tale, svolge il proprio ruolo rivolgendosi esclusivamente al livello organizzativo inferiore -Comprensori e Associazioni Auser territoriali-) e le Auser di Milano, Corsico, Legnano, Pavia e Vigevano (associazioni impegnate direttamente in interventi rivolti agli anziani dei propri territori) svolgono attività che rispondono ai bisogni degli anziani.

Auser Lombardia (soggetto attuatore), associazione di volontariato e di promozione sociale tesa a valorizzare gli anziani e a far crescere il loro ruolo attivo nella società, opera sull'intero territorio della Lombardia attraverso 14 strutture comprensoriali/provinciali e **425 Associazioni Locali Affiliate -ALA-** (dati di bilancio al 31 dicembre **2009**).

In quanto associazione di 2° livello, Auser Lombardia svolge rispetto ai Comprensori e alle ALA un ruolo di

- rappresentanza - intendendo l'attività in ambito sociale e istituzionale; la funzione di raccordo con gli interlocutori esterni che operano sul territorio; la partecipazione a iniziative pubbliche che favoriscano la diffusione e il riconoscimento di Auser;
- direzione - intendendo la direzione dello sviluppo qualitativo e quantitativo Auser sul territorio; l'attività mirata a tradurre, diffondere, attuare sul territorio le decisioni assunte a livello centrale e, viceversa, riportare a livello nazionale le istanze e le problematiche emerse a livello periferico;
- coordinamento - intendendo l'attività mirata a facilitare lo scambio delle informazioni, delle conoscenze e delle problematiche tra Associazioni e la condivisione del processo di rafforzamento e crescita delle stesse;
- supporto tecnico e logistico - intendendo l'attività mirata a fornire servizi diretti alle Associazioni (nel campo della formazione, consulenza amministrativa e contabile, ricerca volontari, raccolta fondi, comunicazione, promozione d'immagine ecc...).

In questo modo, Auser Lombardia accompagna i Comprensori e le ALA a rispondere sempre meglio alle crescenti richieste di aiuto e di partecipazione che arrivano dalla cittadinanza in età avanzata in una misura quantitativamente e qualitativamente sempre maggiore, nonché a migliorare la capacità interna di analisi del territorio al fine di predisporre attività di risposta congrue ed efficaci per la popolazione anziana.

Auser Milano svolge le seguenti attività:

- **FILO D'ARGENTO** – sistema di servizi di telefonia sociale imperniato sul numero verde gratuito 800 995 988 e attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno. "Filo d'Argento" unisce all'ascolto la presa in carico, erogando servizi in ambito di aiuto domiciliare, socializzazione, segretariato sociale, mobilità, trasporto/accompagnamento (a visite mediche, al centro sociale, a visitare parenti o amici etc.), consegna a domicilio di pasti caldi, spesa e farmaci;
- **SERVIZI ALLA COMUNITÀ** – il volontariato civico risponde alla volontà degli anziani di essere a pieno titolo "cittadinanza attiva" e si dirama tra cura di aree verdi, vigilanza davanti alle scuole ("Nonni Vigili"), scuolabus, cura/sorveglianza/guida per musei/mostre/biblioteche, cura di piattaforme ecologiche.
- **PROMOZIONE SOCIALE** - creazione di occasioni di incontro nei circoli o nei centri anziani gestiti da Auser; l'offerta copre le tematiche del tempo libero (ballo, convivialità, feste, giochi, tornei...), dell'attività fisica (prevalentemente ginnastica dolce di mantenimento), della promozione culturale (seminari, concerti, spettacoli teatrali...), dello sviluppo dell'espressività artistica (musica, laboratori artigianali, corsi di pittura o decoupage...), del turismo sociale (viaggi organizzati in modo da favorire il recupero delle relazioni interpersonali, contrastando la solitudine), dell'educazione permanente (Università della Terza Età, Università Popolari).

Auser Corsico svolge le seguenti attività:

- **FILO D'ARGENTO** – sistema di servizi di telefonia sociale imperniato sul numero verde gratuito 800 995 988 e attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno. "Filo d'Argento" unisce all'ascolto la presa in carico, erogando servizi in ambito di aiuto domiciliare, socializzazione, segretariato sociale, mobilità, trasporto/accompagnamento (a visite mediche, al centro sociale, a visitare parenti o amici etc.), consegna a domicilio di pasti caldi, spesa e farmaci;
- **PROMOZIONE SOCIALE** - creazione di occasioni di incontro con un'offerta che copre le tematiche del tempo libero (ballo, convivialità, feste, giochi, ...), dell'attività fisica

(prevalentemente ginnastica dolce di mantenimento), della promozione culturale (fabbricazione delle Pigotte), dello sviluppo dell'espressività artistica (laboratori artigianali, corsi di pittura o decoupage...), del turismo sociale (viaggi organizzati in modo da favorire il recupero delle relazioni interpersonali, contrastando la solitudine), dell'educazione permanente (Università della Terza Età, Università Popolari).

Auser Legnano svolge le seguenti attività:

- **FILO D'ARGENTO** – sistema di servizi di telefonia sociale imperniato sul numero verde gratuito 800 995 988 e attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno. "Filo d'Argento" unisce all'ascolto la presa in carico, erogando servizi in ambito di socializzazione, segretariato sociale, mobilità, trasporto/accompagnamento (a visite mediche, al centro sociale, a visitare parenti o amici etc.), consegna a domicilio di spesa e farmaci;
- **PROMOZIONE SOCIALE** - creazione di occasioni di incontro nei circoli o nei centri anziani gestiti da Auser; l'offerta copre le tematiche del tempo libero (ballo, convivialità, feste, giochi, tornei...), della promozione culturale (seminari, concerti, ...), dello sviluppo dell'espressività artistica (laboratori artigianali).

Auser Pavia svolge le seguenti attività:

- **FILO D'ARGENTO** – sistema di servizi di telefonia sociale imperniato sul numero verde gratuito 800 995 988 e attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno. "Filo d'Argento" unisce all'ascolto la presa in carico, erogando servizi in ambito di aiuto domiciliare, socializzazione, segretariato sociale, mobilità, trasporto/accompagnamento (a visite mediche, al centro sociale, a visitare parenti o amici etc.), consegna a domicilio di pasti caldi, spesa e farmaci;
- **SERVIZI ALLA COMUNITÀ** – il volontariato civico risponde alla volontà degli anziani di essere a pieno titolo "cittadinanza attiva" e si riassume nella vigilanza davanti alle scuole ("Nonni Vigili").
- **PROMOZIONE SOCIALE** - creazione di occasioni di incontro con un'offerta che copre la promozione culturale (seminari, concerti, spettacoli teatrali...), il turismo sociale (viaggi organizzati in modo da favorire il recupero delle relazioni interpersonali, contrastando la solitudine), l'educazione permanente.

Auser Vigevano svolge le seguenti attività:

- **FILO D'ARGENTO** – sistema di servizi di telefonia sociale imperniato sul numero verde gratuito 800 995 988 e attivo 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno. "Filo d'Argento" unisce all'ascolto la presa in carico, erogando servizi in ambito di aiuto domiciliare, socializzazione, segretariato sociale, mobilità, trasporto/accompagnamento (a visite mediche, al centro sociale, a visitare parenti o amici etc.), consegna a domicilio di spesa e farmaci;
- **SERVIZI ALLA COMUNITÀ** – il volontariato civico risponde alla volontà degli anziani di essere a pieno titolo "cittadinanza attiva" e si dirama tra cura di aree verdi, vigilanza davanti alle scuole ("Nonni Vigili"), scuolabus, cura/sorveglianza/guida per musei/mostre/biblioteche.
- **PROMOZIONE SOCIALE** - creazione di occasioni di incontro nel circolo e nel centro anziani gestito da Anteas e Auser; l'offerta copre le tematiche del tempo libero (ballo, convivialità, feste, giochi, tornei...), dell'attività fisica (prevalentemente ginnastica dolce di mantenimento), della promozione culturale (seminari, interscambio tra le biblioteche della Lomellina...), del turismo sociale (viaggi organizzati in modo da favorire il recupero delle relazioni interpersonali, contrastando la solitudine).

Delle sedi di attuazione del progetto indicate:

- 4 sono "**Punti d'Ascolto**" (**Pd'A**) della telefonia sociale d'aiuto alla persona del Filo d'Argento (Numero Verde 800-995988) e, in quanto tali, destinati all'ascolto e presa in carico dei bisogni espressi dalla popolazione in condizioni di disagio e trasversali all'intero territorio provinciale;

- 1 è nodo di secondo livello in quanto operativo “solo” sullo specifico territorio comunale (pur se in rete con l'intero sistema provinciale);
- 2 sono le sedi provinciale/comrensoriale dell'associazione che ha il compito di direzione, indirizzo e coordinamento dell'intera struttura Auser;
- 1 è la sede regionale dell'associazione che ha il compito di direzione, indirizzo e coordinamento dell'intera struttura Auser in Lombardia.

Con il presente progetto si vuole mettere a disposizione dei ragazzi del territorio che vogliono fare un'esperienza di servizio civile l'approccio che connota Auser, ovvero quello della presa in carico dell'anziano promuovendone al tempo stesso l'invecchiamento attivo, l'autonomia e la domiciliarità.

Partner

Koinetica srl nasce nel 2002; da allora sviluppa progetti finalizzati a valorizzare comportamenti socialmente responsabili e fornisce il proprio supporto per l'analisi dei bisogni, la definizione e lo sviluppo di progetti e di comunicazione con valenza sociale, l'attuazione di programmi di Cause Related Marketing, l'organizzazione di eventi, la progettazione e la gestione di percorsi formativi. Da cinque anni si occupa della progettazione, promozione e realizzazione del Salone DAL DIRE AL FARE, dedicato alla Responsabilità Sociale d'impresa.

Nell'ambito della promozione e del sostegno ad organizzazioni che lavorano nel settore del volontariato, **Koinetica** srl svolge attività finalizzate:

- alla progettazione e organizzazione di campagne di fundraising;
- alla progettazione e organizzazione di campagne di peopleraising;
- all'organizzazione di eventi finalizzati alla sensibilizzazione del pubblico su tematiche legate agli anziani: solitudine, invecchiamento attivo ecc.;
- alla progettazione e gestione di attività formative;
- all'attività di ricerca in ambiti diversi (assistenza, promozione culturale ecc.).

Nella fase di definizione del progetto di comunicazione, affianca l'organizzazione nella

- nella definizione degli obiettivi di comunicazione;
- nella definizione della mappa degli stakeholder e degli influenti;
- nell'individuazione dei temi guida della strategia di comunicazione;
- nell'individuazione degli strumenti da realizzare e dei mezzi da utilizzare.

L'Associazione **Pari e Dispari** propone dal 2000 servizi nel campo della ricerca, della consulenza, dell'orientamento e della formazione con attenzione trasversale alle caratteristiche di genere, all'età adulta, alle tematiche giovanili e del disagio sociale. L'attività di ricerca si sviluppa nei diversi ambiti delle pari opportunità, delle politiche di genere, della disciplina sociologica con contributi di altri campi di studio quali la psicologia, gli approcci organizzativi, l'economia. Recenti studi realizzati dall'Associazione hanno approfondito gli aspetti del processo di invecchiamento della popolazione del nostro paese, in una cornice di riferimento europea, indicando con il concetto di "una nuova idea di età" un originale fattore di osservazione della realtà con una attenzione specifica al genere e alle generazioni. L'attività di ricerca privilegia l'assunzione del principio di mainstreaming di genere trasversale a tutti gli ambiti.

L'Associazione **Pari e Dispari**

- ha consolidato numerosi e costruttivi rapporti con Amministrazioni locali (Lodi, Brescia, Opera, Buccinasco, Comuni della provincia di Udine, Regione Valle d'Aosta), con Consorzi di Imprese Sociali (S.I.S) di Brescia, con diversi Centri di Formazione Professionale e Centri per l'Impiego Provinciali;
- ha sviluppato proposte e interventi relativi alle tematiche sui tempi e gli orari delle città;

- ha realizzato un intervento di formazione rivolto al Comitato Pari Opportunità dell'Università di Palermo, Regione Valle d'Aosta, Asl di Lodi sul ruolo, le competenze e la progettualità del C.P.O. nell'ambito della formazione per i/le dipendenti (2005-2007);
- ha realizzato interventi di orientamento rivolti alle ultime classi delle scuole superiori del Comune di Lodi (2006);
- ha progettato e partecipato alla presentazione di diversi progetti di Azioni positive ai sensi della legge 125/91 e legge 53/2000 per la conciliazione familiare nelle imprese/enti;
- ha realizzato interventi nelle scuole per il disagio sociale e l'educazione dei giovani alle pari opportunità, alla multiculturalità, alla differenza nella provincia di Pesaro;
- ha realizzato interventi di formazione, orientamento e accompagnamento rivolti a gruppi di donne e uomini detenuti in Istituti di detenzione della provincia di Brescia (nei carceri di Monza, S.Vittore, Opera), sviluppando interventi innovativi attenti al genere e alla conciliazione familiare (2007);
- ha realizzato per la Commissione P.O. della Regione Marche una ricerca quali-quantitativa sulla "Donna nella cooperazione sociale" (2007-2008).

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

Da un'analisi dei servizi per gli anziani che operano nella **Regione Lombardia** sono stati ricavati i seguenti dati che consentono di delineare un quadro generale della rete¹ dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali offerti²: 4.405 Organizzazioni di Volontariato, 444 Associazioni di Promozione Sociale, 232 Centri Diurni Integrati, 626 Residenze Sanitario-Assistenziali, 86 Istituti di riabilitazione Extra Ospedaliera, 853 Organizzazioni Sociali (di cui 213 di tipo A, 23 specializzati per geriatrici), 235 ambulatori ASL, 15 Aziende di Servizi alla Persona.

i) Nella Provincia di Milano sono presenti 64 centri diurni integrati (di cui 20 situati c/o RSA e uno presso l'Istituto Geriatrico "P. Redaelli"), 157 RSA, 29 istituti di riabilitazione extra ospedaliera (tra cui 5 specializzati per geriatrici), 1244 organizzazioni di volontariato, 143 associazioni di promozione sociale, 306 associazioni familiari.

Nello specifico, nella città di Legnano sono presenti 6 RSA, 1 CDI, 2 strutture ambulatoriali per l'ASL, 32 Organizzazioni Sociali/Associazioni, 6 Cooperative sociali e 2 IPAB.

Nella città di Corsico esistono 6 organizzazioni di volontariato, un'associazione di promozione sociale (Auser Insieme Corsico –ONLUS), il centro diurno "G. Perversi", la RSA "Il Naviglio", 2 cooperative sociali.

In particolare, sul territorio delle tre sedi di attuazione del progetto operano in modo significativo alcuni attori/soggetti sociali che svolgono attività specifiche rivolte agli anziani.

MILANO:

- **AVAL** – Ass. di volontariato delle Acli Lombardia di Milano - sul territorio di Milano realizza a favore degli anziani principalmente attività culturali e ricreative (incontri a tema, seminari, convegni, visite a musei,);

- **ABBEYFIELD LOMBARDIA** - Associazione "Amici e Volontari Abbeyfield Lombardia - sul territorio di Milano realizza a favore degli anziani nuclei abitativi adiacenti fra loro con spazi di socializzazione e servizi in comune ;

- **GRUPPO VOLONTARI COMUNITÀ SANT'ANGELO** – sul territorio di Milano supporta con attività di animazione (giochi, spettacoli, musica...) gli ospiti dell'istituto Pio Albergo Trivulzio;

- **ADA** – Associazione dei Diritti degli Anziani – sul territorio di Milano gestisce uno sportello legale (aiuto disbrigo pratiche legali) per anziani;

- **ASSOCIAZIONE SENECA** – sul territorio di Milano gestisce uno sportello riservato agli anziani di segretariato sociale (disbrigo pratiche burocratiche);

¹ Di tale rete fanno parte le Associazioni appartenenti al cosiddetto Terzo Settore, le Organizzazioni di Volontariato e le IPAB.

² I dati riportati sono tratti dagli elenchi pubblicati sul sito della Regione Lombardia, aggiornati al 31/12/2008, incrociati con i dati, laddove presenti, forniti dai siti Internet delle Aziende Sanitarie Locali e delle Province.

- **ASSOCIAZIONE ANZIANI PIÙ** – sul territorio di Milano si occupa principalmente di supporto agli anziani preparando e selezionando colf e badanti da destinare all’assistenza domiciliare;
- **LINEA ANNI PIÙ** – sul territorio di Milano, gestisce un servizio di ascolto telefonico per anziani soli.

CORSICO:

- **ACLI – CIRCOLO “A. e M. CAVANIS”** – sul territorio di Corsico si occupa di organizzare corsi di catechismo per anziani;
- **ASSOCIAZIONE CITTADINA RICREATIVA CULTURALE 3° ETÀ** - sul territorio di Corsico, organizza e gestisce feste e intrattenimenti riservati agli anziani (ballo, gioco degli scacchi, scala 40);
- **CENTRO ANZIANI CABASSINA** - sul territorio di Corsico organizza e gestisce feste ed intrattenimenti riservati agli anziani (ballo, gioco degli scacchi, burraco, scala 40...);
- **ADA** - sul territorio di Corsico gestisce uno sportello legale (aiuto disbrigo pratiche legali) per anziani.

LEGNANO:

- **Coop. “Santa Rosa da Lima”** - sul territorio di Legnano fornisce assistenza di tipo sanitario (prelievi di sangue, misurazione della pressione, somministrazione farmaci ecc...) oltre a trasporti riservati agli anziani; il pubblico di riferimento è di circa 250 anziani.

La sintesi relativa al territorio delle tre sedi di attuazione del progetto dice che:

N°	Tipologia servizi territoriali	N° servizi territoriali
1	Assistenza di tipo sanitario	1
2	Trasporti	1
3	Disbrigo pratiche legali	2
4	Intrattenimento (ballo, gioco degli scacchi, burraco, scala 40 ...);	2
5	Corsi di catechismo	1
6	Ascolto telefonico	1
7	Preparazione e selezione colf e badanti	1
8	Disbrigo pratiche burocratiche	1
9	Animazione presso RSA	1
10	Realizzazione nuclei abitativi	
11	Attività culturali e ricreative (incontri a tema, seminari, convegni, visite a musei,)	1
	Totale	13

ii) Nella **Provincia di Pavia** sono presenti 21 CDI, 75 RSA, 3 istituti di riabilitazione extra ospedaliera (tra cui l'Istituto Santa Margherita specializzato per i pazienti geriatrici), 232 organizzazioni di volontariato, 16 associazioni di promozione sociale (9 sono di tipo A), 33 associazioni familiari, 14 cooperative sociali.

Nello specifico, nella città di Vigevano si contano 36 organizzazioni di volontariato (di cui 27 di tipo A), un’associazione di promozione sociale (coro musicale), 7 associazioni familiari, un CDI presso la RSA “Istituto De Rodolfi” e la RSA “Padre Giovanni Balduzzi”.

In particolare, sul territorio delle due sedi di attuazione del progetto operano in modo significativo alcuni attori/soggetti sociali che svolgono attività specifiche rivolte agli anziani.

Tra di esse segnaliamo:

PAVIA

- **SSA – Servizi sociali autogestiti** – effettua il trasporto protetto e l’accompagnamento a strutture socio-sanitarie a favore di anziani;

- **Coop ATTIVA** - sul territorio di Pavia gestisce un centro diurno per anziani nel quale vengono tenuti incontri e corsi per persone non più autosufficienti; realizza attività di trasporto protetto per anziani;
- **Coop. AIUTIAMOCI** – effettua il trasporto protetto e l'accompagnamento a strutture socio-sanitarie a favore di anziani.

VIGEVANO

- **ANTEAS - Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà** - realizza a favore degli anziani attività culturali (incontri, seminari, presentazione libri, ecc..), di animazione (ballo, musica, yoga, tombola ecc...), formazione sull'uso del computer;
- **BATOR** - effettua il trasporto protetto e l'accompagnamento a strutture socio-sanitarie a favore di anziani.

La sintesi relativa al territorio delle due sedi di attuazione del progetto dice che:

N°	Tipologia servizi territoriali	N° servizi territoriali
1	Trasporto protetto	4
2	Gestione centro anziani	1
3	Attività culturali (incontri, seminari, presentazione libri, ecc..) e animazione (ballo, musica, yoga, tombola ecc...),	1
4	Formazione informatica	1
	Totale	7

7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il progetto di rete "Prendi il Filo - Milano" ha l'**obiettivo generale di incrementare e migliorare la risposta ai diversi bisogni degli anziani**, in sinergia con tutte le attività Auser in corso.

Per poter raggiungere l'obiettivo generale del progetto di rete, Auser Lombardia e le Auser di Milano, Corsico, Pavia, Vigevano e Legnano si sono date un piano di sviluppo con relativi obiettivi SPECIFICI che cerchino di garantire le condizioni necessarie affinché ci si possa far carico dei bisogni degli anziani.

Gli obiettivi specifici del presente progetto "Prendi il Filo - Milano" 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:

CRITICITA'/BISOGNI	OBIETTIVI
<p>Criticità 1</p> <p>Aumento delle persone anziane con bisogni, esplicitati e non, di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consegna a domicilio di farmaci, della spesa - mobilità (trasporto semplice o assistito, se si è in presenza di "impedimenti alla deambulazione" cronici o momentanei) - aiuto per fare la spesa, aiuto per disbrigo pratiche, 	<p>Obiettivo 1.1 (Auser Milano, Corsico, Pavia, Vigevano e Legnano; con la formazione informatica e il supporto di Auser Lombardia)</p> <p>Consolidare e aggiornare la banca dati delle risorse esistenti (informazioni e riferimenti su prestazioni e servizi nel territorio di riferimento) utilizzata per rispondere ai bisogni espressi dagli anziani</p>

piccole riparazioni domestiche, ecc	<p>Obiettivo 1.2 (Auser Milano, Corsico, Pavia, Vigevano e Legnano; con il coordinamento e la formazione teorica di Auser Lombardia)</p> <p>Incrementare gli interventi di presa in carico (attività di informazione e/o aiuto diretto alla persona) in risposta a bisogni espressi dagli anziani al sistema di telefonia sociale Filo d'Argento</p>
	<p>Obiettivo 1.3 (Auser Milano, Corsico e Pavia; con il coordinamento di Auser Lombardia)</p> <p>Promuovere la conoscenza dei servizi alla persona presso la cittadinanza e gli operatori dei servizi territoriali</p>
	<p>Obiettivo 1.4 (Auser Milano, Corsico, Pavia e Vigevano; con il coordinamento, formazione, progettazione, supporto di Auser Lombardia)</p> <p>Realizzare il monitoraggio preventivo delle condizioni degli anziani più fragili</p>
<p>Criticità 2</p> <p>Aumento delle persone anziane con bisogno di compagnia</p>	<p>Obiettivo 2.1 (Auser Milano e Legnano; con il coordinamento, formazione, progettazione, direzione di Auser Lombardia)</p> <p>Potenziare gli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia a favore delle persone anziane che soffrono di solitudine.</p>

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

OBIETTIVO	INDICATORI DI RISULTATO
<p>Obiettivo 1.1 Consolidare e aggiornare la banca dati delle risorse esistenti (informazioni e riferimenti su prestazioni e servizi) utilizzata nel sistema di telefonia sociale Filo d'Argento per rispondere ai bisogni espressi dagli anziani</p>	<p>7. N° delle tipologie dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento</p> <p>8. N° dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento</p>

<p>Obiettivo 1.2 Incrementare interventi di presa in carico (attività di informazione e/o aiuto diretto alla persona) in risposta a bisogni espressi dagli anziani al sistema di telefonia sociale Filo d'Argento</p>	<p>1. N° interventi di presa in carico richiesti dagli anziani ed effettuate dal Filo d'Argento</p> <p>2. N° delle variabili contenute nella scheda utenti progettata da Auser Lombardia nel 2008 (<u>solo Auser Lombardia</u>)</p> <p>3. N° dei progetti nell'ambito delle politiche sociali per anziani presentati da Auser Lombardia nel 2008 (<u>solo Auser Lombardia</u>)</p>
<p>Obiettivo 1.3 Promuovere la conoscenza dei servizi alla persona presso la cittadinanza e gli operatori dei servizi territoriali</p>	<p>4. N° dei volantini/depliant distribuiti nel 2008</p> <p>5. N° delle locandine distribuite nel 2008</p> <p>6. N° di copie de "Il diario di Auser" distribuite nel anno 2008</p>
<p>Obiettivo 1.4 Realizzare monitoraggio preventivo delle condizioni degli anziani più fragili</p>	<p>9. N° chiamate telefoniche di monitoraggio preventivo agli anziani over 75 anni presenti nel database Filo d'Argento</p>
<p>Obiettivo 2.1 Potenziare gli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia a favore delle persone anziane che soffrono di solitudine</p>	<p>10. N° degli interventi di compagnia ad anziani rivolti al Filo d'Argento</p>

7.3 Il confronto fra situazione di partenza e obiettivi di arrivo

INDICATORI DI RISULTATO	EX ANTE	EX POST
<p>7. N° delle tipologie dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento</p> <p>8. N° dei principali servizi territoriali dedicati agli anziani presenti nella banca dati delle risorse del Filo d'Argento</p>	<p>Provincia di Milano N. = 11 Provincia di Pavia N. = 4</p> <p>Provincia di Milano N. = 13 Provincia di Pavia N. = 7</p>	<p>Provincia di Milano N. = 12 Provincia di Pavia N. = 5</p> <p>Provincia di Milano N. = 14 Provincia di Pavia N. = 8</p>
<p>1. N° interventi di presa in carico richiesti dagli anziani ed effettuate dal Filo d'Argento</p> <p>2. Indicatore: N° delle variabili contenute nella scheda utenti progettata da Auser Lombardia nel 2008 (<u>solo Auser Lombardia</u>)</p> <p>3. N° dei progetti nell'ambito delle politiche sociali per</p>	<p>Provincia di Milano N. = 41.332 Provincia di Pavia N. = 7.581</p> <p>N. = 51</p>	<p>Provincia di Milano N. = 45.460 Provincia di Pavia N. = 8.339</p> <p>N. = 40</p> <p>N. = 5</p>

anziani presentati da Auser Lombardia nel 2008 (solo Auser Lombardia)	N. = 4	
4. N° dei volantini/depliant distribuiti nel 2008	Provincia di Milano N. = 140.000 Provincia di Pavia N. = 10.000	Provincia di Milano N.=147.000 Provincia di Pavia N. = 10.500
5. N° delle locandine distribuite nel 2008	Provincia di Milano N. = 2.000 Provincia di Pavia N. = 500	Provincia di Milano N. = 2.100 Provincia di Pavia N. = 525
6. N° di copie de “Il diario di Auser” distribuite nel anno 2008	Provincia di Milano N. = 55.000 Provincia di Pavia N. = 2.500	Provincia di Milano N. = 57.750 Provincia di Pavia N. = 2.625
9. N° chiamate telefoniche di monitoraggio preventivo agli anziani over 75 anni presenti nel database Filo d’Argento	Milano N. = 70 Corsico N. = 0 Pavia N. = 0 Vigevano N. = 0 Legnano N. = 321	Milano N. = 80 Corsico N. = 20 Pavia N. = 20 Vigevano N. = 20 Legnano N. = 350
10. N° degli interventi di compagnia ad anziani rivolti al Filo d’Argento	Milano N. = 2.685 Corsico N. = 582 Pavia N. = 63 Vigevano N. = 1.116 Legnano N. = 446	Milano N. = 2.950 Corsico N. = 630 Pavia N. = 75 Vigevano N. = 1.230 Legnano N. = 500

7.4 Obiettivi rivolti ai volontari:

Gli **obiettivi specifici** rivolti ai volontari sono raggiungibili con lo sviluppo di competenze civiche, sociali e professionali attraverso la realizzazione delle attività in cui saranno coinvolti.

Nel dettaglio sarà possibile:

- 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 per il testing di una matrice di progettazione (servizi e progetti) in un contesto di pianificazione (social planning);
- acquisire conoscenze sulla predisposizione dell’attività di monitoraggio preventivo;
- sviluppare competenze sulla gestione dell’attività di monitoraggio preventivo;
- acquisire conoscenze e sviluppare competenze sulla ricerca scientifica in un contesto di pianificazione e progettazione;
- acquisire conoscenze sulla stipula di convenzioni con l’amministrazione comunale;

- sviluppare competenze relative allo svolgimento di attività all'interno di un contesto organizzativo;
- 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 integrata;
- acquisire competenze sulla gestione di campagne di comunicazione integrata;
- acquisire competenze sul monitoraggio e valutazione delle azioni avviate in una campagna di comunicazione integrata;
- acquisire conoscenze sulla metodologia di comunicazione con l'amministrazione comunale.

Per quanto riguarda gli **obiettivi trasversali**:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 33) e al Manifesto ASC 2007;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- sviluppare strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

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

Il progetto di rete "Prendi il Filo - Milano" 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.

	OB. SPECIFICI	PIANI DI ATTUAZIONE	ATTIVITA'
1.1	Consolidare e aggiornare la banca dati delle risorse esistenti	1.1.1 AZIONI 1.1.1.1. definizione del piano di mappatura 1.1.1.2. realizzazione del piano di mappatura	1. a. Verifica della classificazione dei bisogni della persona anziana b. Revisione e aggiornamento della banca dati cartacea ed elettronica delle risorse c. Predisposizione di modalità, procedure e strumenti (questionari, ecc) di monitoraggio delle risorse territoriali 2. a. Realizzazione (via telefono, posta e posta elettronica) del monitoraggio e loro inserimento nella banca dati
1.2	Incrementare interventi di presa in carico	1.2.1 AZIONI 1.2.1.1. definizione del piano di intervento 1.2.1.2. realizzazione del piano	1. a. Verifica del sistema organizzativo (ruoli, funzioni, procedure) e tecnico

		<p>di intervento</p>	<p>(strumentazione telefonica e informatica)</p> <ul style="list-style-type: none"> b. revisione critica della scheda informatica utenti in uso c. redazione, test e inserimento definitivo della nuova scheda informatica utenti d. individuazione della matrice operativa su pianificazione/progettazione <p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. formazione sulla nuova scheda informatica utenti b. ricezione della telefonata in entrata, sua classificazione c. consultazione della banca dati delle risorse territoriali d. predisposizione dell'intervento e. condivisione con l'utente dell'intervento approntato f. realizzazione dell'intervento g. inserimento dell'utente nella banca dati informatica utenti h. valutazione dell'intervento i. realizzazione dell'attività di progettazione secondo la matrice operativa condivisa
<p>1.3</p>	<p>Promuovere la conoscenza del Filo d'Argento</p>	<p>1.3.1 AZIONI 1.3.1.1 definizione del piano di comunicazione 1.3.1.2. realizzazione del piano di comunicazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. a. revisione e aggiornamento della campagna di comunicazione integrata (con la consulenza dei partner Koinètica srl e Ass. Pari e Dispari) 2. a. realizzazione della campagna di comunicazione integrata b. monitoraggio delle azioni avviate c. valutazione analitica degli effetti <p>Koinètica srl (P.I. 03505600969) porterà il proprio contributo di competenze specialistiche sulla comunicazione sociale integrata e sulla responsabilità sociale, con consulenti non retribuiti che lavoreranno alla stesura del modello del piano di comunicazione.</p> <p>L'Ass. Pari e Dispari (P.I. 13153480150) apporterà specificità di riflessione e di strategie alla revisione e aggiornamento della campagna di comunicazione integrata e alla ricerca, nell'ottica della prevenzione e gestione della</p>

			violenza sulle donne anziane e delle specificità di genere dei percorsi da mettere a disposizione dei giovani volontari.
1.4	Realizzare monitoraggio preventivo delle condizioni degli anziani più fragili	<p>1.4.1. AZIONI</p> <p>1.4.1.1. definizione del piano di intervento</p> <p>1.4.1.2. realizzazione del piano di intervento</p>	<p>1.</p> <p>a. individuazione dei soggetti bisognosi di monitoraggio</p> <p>2.</p> <p>a. realizzazione delle telefonate di monitoraggio</p> <p>b. inserimento nella banca dati degli utenti degli eventuali nuovi bisogni emersi</p>
2.1	Potenziare gli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia a favore delle persone anziane che soffrono di solitudine	<p>2.1.1. AZIONI</p> <p>2.1.1.1. definizione del piano di intervento</p> <p>2.1.1.2. realizzazione del piano di intervento</p>	<p>1.</p> <p>a. raccolta di elementi utili (ricerca) alla progettazione di interventi innovativi di reinserimento sociale e socializzazione mediante interviste e/o visite di conoscenza presso esperienze già in corso (con la consulenza del partner Koinètica srl)</p> <p>b. verifica accordi con amministrazione comunale (se esistenti)</p> <p>c. stipula convenzione (se esistente)</p> <p>d. individuazione dei soggetti bisognosi di compagnia attingendo alla banca dati utenti del Filo d'Argento o alle indicazioni dei servizi sociali comunali</p> <p>e. calendarizzazione delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p> <p>Koinètica srl (P.I. 03505600969) porterà il proprio contributo di competenze specialistiche con consulenti non retribuiti che lavoreranno al benchmarking finalizzato a procedere al potenziamento degli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia.</p> <p>2.</p> <p>a. realizzazione delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p>

Cronogramma

Azioni	mesi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Ideazione sviluppo e avvio	X												
Obiettivo 1.1 Consolidare e aggiornare la banca dati delle risorse esistenti (informazioni e riferimenti su prestazioni e servizi) utilizzata nel sistema di telefonia sociale Filo d'Argento per rispondere ai bisogni														

espressi dagli anziani													
Piano di attuazione 1.1.1													
Azione 1.1.1.1		X	X	X									
Azione 1.1.1.2					X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo 1.2 Incrementare interventi di presa in carico (attività di informazione e/o aiuto diretto alla persona) in risposta a bisogni espressi dagli anziani al sistema di telefonia sociale Filo d'Argento													
Piano di attuazione 1.2.1													
Azione 1.2.1.1		X	X										
Azione 1.2.1.2				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo 1.3 Promuovere la conoscenza dei servizi alla persona presso la cittadinanza e gli operatori dei servizi territoriali													
Piano di attuazione 1.3.1													
Azione 1.3.1.1		X	X	X									
Azione 1.3.1.2					X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo 1.4 Realizzare monitoraggio preventivo delle condizioni degli anziani più fragili													
Piano di attuazione 1.4.1													
Azione 1.4.1.1		X	X										
Azione 1.4.1.2				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Obiettivo 2.1 Potenziare gli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia a favore delle Persone anziane che soffrono di solitudine													
Piano di attuazione 2.1.1													
Azione 2.1.1.1		X	X	X	X	X							
Azione 2.1.1.2					X	X	X	X	X	X	X	X	X
Azioni trasversali per il SCN													
Accoglienza dei volontari in SCN		X											
Formazione Specifica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Formazione Generale		X	X	X	X	X							
Informazione e sensibilizzazione				X	X	X	X	X	X	X			
Inserimento dei volontari in SCN		X	X										
Monitoraggio						X	X				X	X	

Azioni trasversali:

Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 29/34) a quella specifica, (box 35/41), al monitoraggio (box 21 e 42), verranno inserite anche altre attività che permetteranno ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate attraverso l'Ente ASVI (box

28). I volontari del SCN saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 17). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto aiuteranno infine i giovani a realizzare la finalità di “contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani” indicata all’articolo 1 della legge 64/2001 che ha istituito il Servizio Civile Nazionale.

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

Attività del progetto	Professionalità	Ruolo nell’attività	Numero
<p>Attività 1.</p> <p>a) Verifica della classificazione dei bisogni della persona anziana</p> <p>b) Revisione e aggiornamento della banca dati cartacea ed elettronica delle risorse</p> <p>c) Predisposizione di modalità, procedure e strumenti (questionari, ecc) di monitoraggio delle risorse territoriali</p> <p>2.</p> <p>a) Realizzazione (via telefono, posta e posta elettronica) del monitoraggio e loro inserimento nella banca dati</p>	<p>Responsabile sistema telematico</p> <p>Esperto con competenze informatico/telematiche referente:</p> <p>a- nell’acquisizione di dati sulle risorse territoriali esistenti (servizi pubblici e non) ricavabili/provenienti da fonti esterne informatizzate;</p> <p>b- nella gestione e nella costante manutenzione di banche dati informatizzate.</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>Milano: 1 Corsico: 1 Pavia: 1 Vigevano: 1 Legnano: 1</p> <p>Auser Lombardia: 1</p>
<p>1.</p> <p>a) Verifica del sistema organizzativo (ruoli, funzioni, procedure) e tecnico (strumentazione telefonica e informatica)</p> <p>b) revisione critica della scheda informatica utenti in uso</p> <p>c) redazione, test e inserimento definitivo della nuova scheda informatica utenti</p> <p>d) individuazione della matrice operativa su pianificazione/progettazione</p> <p>2.</p> <p>a) formazione sulla nuova scheda</p>	<p>Coordinatore del Punto d’Ascolto</p> <p>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>Operatore (volontario associativo) con competenze relazionali</p>	<p>Il coordinatore migliora l’efficienza e l’efficacia dell’intero sistema di telefonia sociale 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); segue la gestione dei flussi telefonici, la qualità dell’ascolto attivo e la qualità della risposta fornita</p> <p>a. ricezione della telefonata in entrata, sua classificazione</p>	<p>Milano: 1 Corsico: 1 Pavia: 1 Vigevano: 1 Legnano: 1</p> <p>Milano: 30 Corsico: 1 Pavia: 3</p>

<p>informatica utenti b) ricezione della telefonata in entrata, sua classificazione c) consultazione della banca dati delle risorse territoriali d) predisposizione dell'intervento e) condivisione con l'utente dell'intervento approntato f) realizzazione dell'intervento g) inserimento dell'utente nella banca dati informatica utenti h) valutazione dell'intervento i) realizzazione dell'attività di progettazione secondo la matrice operativa condivisa</p>		<p>b. consultazione della banca dati delle risorse territoriali c. predisposizione dell'intervento d. condivisione con l'utente dell'intervento approntato e. realizzazione dell'intervento f. inserimento dell'utente nella banca dati informatica utenti g. valutazione dell'intervento</p>	<p>Vigevano: 5 Legnano: 4</p>
<p>1. a) revisione e aggiornamento della campagna di comunicazione integrata (con la consulenza dei partner Koinètica srl e Ass. Pari e Dispari) 2. a) realizzazione della campagna di comunicazione integrata b) monitoraggio delle azioni avviate c) valutazione analitica degli effetti</p>	<p>Esperto di comunicazione sociale (Koinètica srl) Esperto di comunicazione di genere e di violenza sulle donne anziane (Ass. Pari e Dispari) Responsabile comunicazione e relazioni esterne (Auser Lombardia) Collaboratori (volontari non SCN) con conoscenze nel campo della gestione di una campagna di comunicazione (sedi di attuazione)</p>	<p>Queste figure definiscono congiuntamente, il modello di piano di comunicazione integrata per promuovere la conoscenza dei servizi alla persona proposti dalla telefonia sociale sia presso la cittadinanza sia presso gli operatori dei servizi territoriali. (analisi e predisposizione delle forme, canali, strumenti e mezzi della comunicazione più appropriati per raggiungere un "pubblico" fortemente segmentato)</p> <p>Concorrono all' ideazione e provvedono alla realizzazione ed esecuzione di una campagna di comunicazione integrata</p>	<p>Koinètica srl: 1 Ass. Pari e Dispari 1 Auser Lombardia: 1 Milano: 1 Corsico: 1 Pavia: 1 Vigevano: 1 Legnano: 1</p>
<p>1. a) individuazione dei soggetti bisognosi di monitoraggio</p>	<p>Responsabile ufficio studi e ricerche Esperto in ricerche e analisi di tipo socio demografico</p>	<p>Elabora ed estrapolare dal data base della telefonia sociale i soggetti anziani a maggior rischio di fragilità sociale (i più anziani, che vivono soli, che soffrono di solitudine, che non godono di supporti dal servizio pubblico, che non possono fruire di reti di sostegno familiari/parenti o di vicinato)</p>	<p>Auser Lombardia: 2</p>

<p>2. a) realizzazione delle telefonate di monitoraggio inserimento nella banca dati degli utenti degli eventuali nuovi bisogni emersi</p>	<p>Collaboratori (volontari non SCN) con buone conoscenze informatiche per gestire le procedure necessarie alla selezione e manutenzione della banca dati delle fragilità</p>	<p>Appronta il sistema di contatto permanente/monitoraggio di queste situazioni a rischio</p> <p>Costruiscono una banca dati delle persone fragili da mettere nella disponibilità dei servizi socio assistenziali</p>	<p>Milano: 1 Corsico: 1 Pavia: 1 Vigevano: 1 Legnano: 1</p>
<p>1. a) raccolta di elementi utili (ricerca) alla progettazione di interventi innovativi di reinserimento sociale e socializzazione mediante interviste e/o visite di conoscenza presso esperienze già in corso (con la consulenza del partner Koinetica srl) b) verifica accordi con amministrazione comunale (se esistenti) c) stipula convenzione (se esistente) d) individuazione dei soggetti bisognosi di compagnia attingendo alla banca dati utenti del Filo d'Argento o alle indicazioni dei servizi sociali comunali e) calendarizzazione delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p> <p>2. a) realizzazione delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p>	<p>Coordinatore di rete territoriale Esperto nella gestione dei rapporti con gli enti pubblici</p> <p>Gestore di Punto d'Ascolto Esperto nella gestione di gruppi di lavoro</p> <p>Collaboratori (volontari non SCN) con competenze relazionali</p>	<p>Individua gli elementi utili alla progettazione di interventi innovativi a favore di persone anziane che soffrono di solitudine da mettere a disposizione del territorio Inoltre verifica/promuove accordi/convenzioni con le amministrazioni comunali</p> <p>Questa figura è atta a motivare, formare ed organizzare l'insieme di collaboratori che provvederanno a contattare materialmente le persone fragili precedentemente individuate. Definisce i progress di lavoro</p> <p>Sono collaboratori con buona predisposizione ad attivare relazioni telefoniche con le persone anziane e con ottime attitudini a lavorare in staff Inoltre sono coloro che realizzano delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p>	<p>Milano: 1 Corsico: 1 Pavia: 1 Vigevano: 1 Legnano: 1</p> <p>Milano: 1 Corsico: 1 Pavia: 1 Vigevano: 1 Legnano: 1</p> <p>Milano: 45 Corsico: 3 Pavia: 2 Vigevano: 16 Legnano: 12</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/medio-superiore, l'attuale condizione di "ritirate dal lavoro" a

fronte di precedenti esperienze lavorative, con funzioni di operaie/impiegate, prevalentemente nei settori del “Pubblico Impiego” (Comune, Provincia, Regione, Sanità ecc..).

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 di socializzazione rivolte ai segmenti più fragili della popolazione.

Il tutto inserito in un quadro organico di gestione informatizzata di un archivio delle risorse e dei bisogni presenti e rilevati a livello di singolo territorio/sede di attuazione del progetto.

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

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

Piano di Attuazione / Azioni	Attività	Ruolo
AZIONI 1.1.1 1.1.1.1 definizione del piano di mappatura per Auser di Corsico, Pavia, Vigevano e Legnano 1.1.1.2 realizzazione del piano di mappatura per Auser di Milano, Corsico, Pavia, Vigevano e Legnano	1. a. Verifica della classificazione dei bisogni della persona anziana b. Revisione e aggiornamento della banca dati cartacea ed elettronica delle risorse c. Predisposizione di modalità, procedure e strumenti (questionari, ecc) di monitoraggio delle risorse territoriali 2. a. Realizzazione (via telefono, posta e posta elettronica) del monitoraggio e loro inserimento nella banca dati	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuisce a precisare la classificazione dei bisogni della persona anziana (prima parte della mappatura delle risorse) • Contribuisce a migliorare la definizione e l’usabilità della banca dati delle risorse, cartacea ed elettronica • Collabora all’aggiornamento della banca dati delle risorse
AZIONI 1.2.1 1.2.1.1 definizione del piano di intervento per Auser di Milano e Corsico, 1.2.1.2 realizzazione del piano di intervento per Auser di Corsico, Pavia, Vigevano e Legnano	1. a. Verifica del sistema organizzativo (ruoli, funzioni, procedure) e tecnico (strumentazione telefonica e informatica) b. revisione critica della scheda informatica utenti in uso c. redazione, test e inserimento definitivo della nuova scheda informatica utenti d. individuazione della matrice operativa su pianificazione/progettazione 2. a. formazione sulla nuova scheda informatica utenti b. ricezione della telefonata in entrata, sua classificazione c. consultazione della banca dati	<ul style="list-style-type: none"> • Collabora nell’elaborare le statistiche mensili dei bisogni • Partecipa all’analisi delle richieste e delle risposte • Contribuisce a precisare contenuti e metodi per la presa in carico del richiedente • Coopera nella qualificazione complessiva della nuova scheda utenti • Collabora alla sua implementazione • Collabora alla integrazione della nuova scheda nel sistema informatico • Collabora all’input della scheda nella banca dati utenti

	<p>d. delle risorse territoriali predisposizione dell'intervento</p> <p>e. condivisione con l'utente dell'intervento approntato</p> <p>f. realizzazione dell'intervento</p> <p>g. inserimento dell'utente nella banca dati informatica utenti</p> <p>h. valutazione dell'intervento</p> <p>i. realizzazione dell'attività di progettazione secondo la matrice operativa condivisa</p>	<p>utenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa alla individuazione on line di bandi di concorso • Coopera nella stesura e implementazione della matrice operativa di progettazione
<p>AZIONI 1.3.1</p> <p>1.3.1.2 Realizzazione del piano di comunicazione</p>	<p>a. realizzazione della campagna di comunicazione integrata</p>	<p>Assistente al Responsabile della comunicazione</p>
<p>1.4.1. AZIONI</p> <p>1.4.1.2. realizzazione del piano di intervento per Auser di Corsico e Vigevano</p>	<p>2.</p> <p>a. realizzazione delle telefonate di monitoraggio</p> <p>b. inserimento nella banca dati degli utenti degli eventuali nuovi bisogni emersi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collabora alla individuazione dei soggetti bisognosi di monitoraggio attingendo alla banca dati utenti del Filo d'Argento • Effettua le telefonate di monitoraggio • Collabora all'Inserimento nella banca dati utenti gli eventuali nuovi bisogni emersi
<p>2.1.1 AZIONI</p> <p>2.1.1.1 definizione del piano di intervento per Auser Legnano</p>	<p>1.</p> <p>a. raccolta di elementi utili (ricerca) alla progettazione di interventi innovativi di reinserimento sociale e socializzazione mediante interviste e/o visite di conoscenza presso esperienze già in corso (con la consulenza del partner Koinètica srl)</p> <p>b. verifica accordi con amministrazione comunale (se esistenti)</p> <p>c. stipula convenzione (se esistente)</p> <p>d. individuazione dei soggetti bisognosi di compagnia attingendo alla banca dati utenti del Filo d'Argento o alle indicazioni dei servizi sociali comunali</p> <p>e. calendarizzazione delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collabora nell'elaborare le statistiche mensili • Partecipa alla delineazione del profilo degli anziani ed all'analisi delle richieste e delle risposte • Contribuisce a qualificare i file di partenza per gli interventi di compagnia • Collabora alla fase organizzativa dell'intervento • Partecipa alla fase di testaggio dell'intervento

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

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

9) **NUMERO DEI VOLONTARI DA IMPIEGARE NEL PROGETTO: 12**

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

11) **NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO: 12**

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

13) **NUMERO ORE DI SERVIZIO SETTIMANALI DEI VOLONTARI, OVVERO MONTE ORE ANNUO: monte ore annuo, inclusa formazione: 1400**

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 nella giornata del sabato.
- Sono previste uscite giornaliere in attività in affiancamento all'Operatore Locale di Progetto.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) **SEDE/I DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO, OPERATORI LOCALI DI PROGETTO E RESPONSABILI LOCALI DI ENTE ACCREDITATO:**
Allegato 1

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

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

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

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

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

Inoltre un giorno al mese, nei 6 mesi centrali del progetto, presso la sede di attuazione o presso la sede locale di Arci Servizio Civile, i volontari in SCN saranno direttamente coinvolti nell'attività

degli sportelli informativi sul servizio civile, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCN nel territorio, per complessive 16 ore.
Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCN prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene.

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

- informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione sociale)
- sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i "luoghi aggregativi" e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni suddette)
- diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post, anche grazie alla partecipazione dei giovani in SCN alle attività promozionali dell'associazione)

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

18) CRITERI E MODALITÀ DI SELEZIONE DEI VOLONTARI:

Ricorso a sistema selezione depositato presso l'Unsc descritto nel modello:

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

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

Si

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

Ricorso al sistema di monitoraggio e valutazione, depositato presso l'Unsc descritto nel modello:

Mod. S/MON: Sistema di monitoraggio e valutazione

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

Si

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

I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae, con formati standardizzati tipo Modello europeo di Curriculum Vitae, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore.

(<http://europass.cedefop.europa.eu>)

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

Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accREDITamento	€ 12.000,00
Sedi ed attrezzature specifiche (box 25)	€ 16.700,00
Utenze dedicate	€ 12.400,00
Materiali informativi	€ 5.000,00
Pubblicizzazione SCN (box 17)	€ 1.000,00

Formazione specifica (materiali)	€ 3.000,00
Spese viaggio	€ 5.120,00
Materiale di consumo finalizzati al progetto	€ 6.100,00
TOTALE	€61.320,00

**24) EVENTUALI RETI A SOSTEGNO DEL PROGETTO (COPROMOTORI E/O PARTNERS):
I due partner del Progetto sono:**

- **Koinètica srl** (P.I. 03505600969) porterà il proprio contributo di competenze specialistiche sulla comunicazione sociale integrata e sulla responsabilità sociale, con consulenti non retribuiti che lavoreranno alla stesura della campagna di comunicazione e al benchmarking necessario per procedere al potenziamento degli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia.

- **L'Ass. Pari e Dispari** (P.I. 13153480150) apporterà specificità di riflessione e di strategie alla revisione e aggiornamento della campagna di comunicazione integrata e alla ricerca, nell'ottica della prevenzione e gestione della violenza sulle donne anziane e delle specificità di genere dei percorsi da mettere a disposizione dei giovani volontari.

In dettaglio:

Nominativo Copromotori e/o Partner	Tipologia (no profit, profit, università)	Attività Sostenute (in riferimento al punto 8.1)
Koinètica srl (P.I. 03505600969)	Profit	<ul style="list-style-type: none"> - la revisione e l'aggiornamento della campagna di comunicazione integrata (attività prevista per il conseguimento dell'obiettivo 1.3 "Promuovere la conoscenza del Filo d'Argento", v. box 8.1); - la definizione di tempi, azioni e strumenti congrui da utilizzare con ogni pubblico di riferimento, con particolare attenzione rispetto ai giovani (attività prevista per il conseguimento dell'obiettivo 1.4 "Incrementare il numero dei volontari Auser tra le persone che vivono nel territorio", v. box 8.1); - il concorso alla raccolta di elementi utili (ricerca) alla progettazione di interventi innovativi di reinserimento sociale e socializzazione mediante interviste e/o visite di conoscenza presso esperienze già in corso (attività prevista per il conseguimento dell'obiettivo 2.1 "Potenziare gli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia a favore delle persone anziane che soffrono di solitudine", v. box 8.1).
Associazione Pari e Dispari (P.I. 13153480150)	No profit	<ul style="list-style-type: none"> - revisione e l'aggiornamento della campagna di comunicazione integrata con attenzione alle problematiche di genere, (attività prevista per il conseguimento dell'obiettivo 1.3 "Promuovere la conoscenza del Filo d'Argento", v. box 8.1)

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

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

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

Numero	Descrizione
6	faldoni uso archivio/raccogliitore
600	cartelline plastificate (con dorso forato)
60	risme di fogli formato A4
6	stampanti B/N e/o a colori (su un totale di 18 per le sei sedi di attuazione)
6	fotocopiatrici (su un totale di 9 per le sei sedi di attuazione)
12	postazioni con computer e collegamento ad Internet (su un totale di 25 per le sei sedi di attuazione)
6	telefoni con registrazione delle telefonate (su un totale di 20 per le sei sedi di attuazione)
6	automezzi per accompagnamento ai servizi socio sanitari/assistenziali
2	automezzi attrezzati per trasporto pasti ad anziani soli
3	automezzi con elevatore per trasporto inabili in carrozzina
6	videoproiettori (su un totale di 8 per le sei sedi di attuazione)
6	lavagne luminose (su un totale di 6 per le sei sedi di attuazione)

Obiettivo 1.1: Consolidare e aggiornare la banca dati delle risorse esistenti			
Attività:			
<ul style="list-style-type: none"> • Revisione e aggiornamento della banca dati cartacea ed elettronica delle risorse • Predisposizione di modalità, procedure e strumenti (questionari, ecc) di monitoraggio delle risorse territoriali • Realizzazione (via telefono, posta e posta elettronica) del monitoraggio e loro inserimento nella banca dati 			
Risorsa 1 per ciascuna delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • almeno 1 faldone uso archivio/raccogliitore delle info necessarie all'aggiornamento della B.D; 100 cartelline plastificate (con dorso forato) per la conservazione delle schede redatte; 10 risme di fogli formato A4 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	usabilità della banca dati cartacea delle risorse esistenti
Risorsa 2 per ciascuna delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • 1 stampante B/N e/o a colori per fruire della versione originale dei dati cartacei • 1 fotocopiatrice per riprodurre il numero di copie/schede da distribuire a tutti gli operatori del sistema/progetto 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	riproducibilità della banca dati cartacea delle risorse esistenti
Risorsa 3 per ciascuna delle sei	<ul style="list-style-type: none"> • 1 postazione con computer per Corsico e Legnano; 4 	Adeguatezza con gli obiettivi in	usabilità della banca dati informatica delle risorse

sedi di attuazione	postazioni con computer per Auser volontariato Lombardia ONLUS (da ora in poi sede Regionale); 2 postazioni con computer per le 3 restati sedi per accedere ed aggiornare on line l'elenco delle risorse consolidate o nuove presenti/da inserire nella B. D.	quanto finalizzata a:	esistenti
Obiettivo 1.2: Incrementare interventi di presa in carico			
Attività:			
<ul style="list-style-type: none"> • revisione critica della scheda informatica utenti in uso • redazione, test e inserimento definitivo della nuova scheda informatica utenti • ricezione della telefonata in entrata, sua classificazione • consultazione della banca dati delle risorse territoriali • predisposizione dell'intervento • condivisione con l'utente dell'intervento approntato • realizzazione dell'intervento • inserimento dell'utente nella banca dati informatica utenti • valutazione dell'intervento 			
Risorsa 1 per ciascuna delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • 1 postazione con computer per Corsico e Legnano; 4 postazioni con computer per Auser volontariato Lombardia ONLUS (da ora in poi sede Regionale); 2 postazioni con computer per le 3 restati sedi per accedere ed aggiornare on line l'elenco delle risorse consolidate o nuove presenti/da inserire nella B. D. 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	gestione informatica delle informazioni relative all'utente
Risorsa 2 per ciascuna delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • almeno 1 telefono con registrazione delle telefonate 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	gestione telefonica delle informazioni relative all'utente e alla presa in carico
Risorsa 3 per il totale delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • 6 automezzi per accompagnamento ai servizi socio sanitari/assistenziali, per consegnare la spesa/farmaci a domicilio, per mobilità quotidiana; • 3 automezzi opportunamente attrezzati per trasporto pasti ad anziani soli; • 3 automezzi con elevatore per trasporto inabili in carrozzina 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	gestione logistica della presa in carico
Obiettivo 1.3: Promuovere la conoscenza del Filo d'Argento			
Attività:			
<ul style="list-style-type: none"> • revisione e aggiornamento della campagna di comunicazione integrata 			

<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione della campagna di comunicazione integrata • monitoraggio delle azioni avviate • valutazione analitica degli effetti 			
Risorse per il totale delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • almeno 12 telefoni per interloquire e interagire con le sedi di attuazione e con l'esterno per "testare" la campagna • almeno 12 postazioni con computer e collegamento a Internet per aggiornare/realizzare la campagna • almeno 6 videoproiettori • e almeno 6 lavagne luminose per presentare i contenuti e gli sviluppi della campagna • 6 fotocopiatrici a colori • cancelleria necessaria per realizzare la campagna di comunicazione integrata 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	sviluppo delle comunicazioni
Obiettivo 1.4: Realizzare monitoraggio preventivo delle condizioni degli anziani più fragili			
Attività: <ul style="list-style-type: none"> • individuazione dei soggetti bisognosi di monitoraggio • realizzazione delle telefonate di monitoraggio • inserimento nella banca dati degli utenti degli eventuali nuovi bisogni emersi 			
Risorsa 1 per il totale delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • almeno 12 telefoni con display luminoso e registrazione delle telefonate per selezionare i soggetti in condizioni di solitudine/bisogno e realizzare una selettiva azione di monitoring • almeno 12 postazioni con computer per implementare la B.D. con gli aggiornamenti afferenti ad eventuali nuovi bisogni rilevati e non emersi precedentemente 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	gestione del monitoraggio preventivo
Obiettivo 2.1 : Potenziare gli interventi di reinserimento sociale, socializzazione e compagnia a favore delle persone anziane che soffrono di solitudine			
Attività: <ul style="list-style-type: none"> • raccolta di elementi utili (ricerca) alla progettazione di interventi innovativi di reinserimento sociale e socializzazione mediante interviste e/o visite di conoscenza presso esperienze già in corso • verifica accordi con amministrazione comunale (se esistenti) • stipula convenzione (se esistente) • individuazione dei soggetti bisognosi di compagnia attingendo alla banca dati utenti del Filo d'Argento o alle indicazioni dei servizi sociali comunali • realizzazione delle telefonate/visite a domicilio/passeggiate 			
Risorse per il totale delle sei sedi di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • almeno 12 telefoni con display luminoso e registrazione delle telefonate per 	Adeguatezza con gli obiettivi in quanto finalizzata a:	progettare e gestire gli interventi

	<p>selezionare il target obiettivo di progetto ed organizzare la successiva fase di contatto/conoscenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno 12 postazioni con computer per la consultazione on line della B. D. utenti del Filo d'Argento dichiaratisi bisognosi di compagnia • 6 automezzi a disposizione per dare corpo alla gestione di eventuali interventi finalizzati a rompere isolamento e solitudine attraverso visite a domicilio o passeggiate o accompagnamento a luoghi di svago già esistenti 		
--	---	--	--

* Fonte: Auser Lombardia – 6° Rapporto sulle attività 2009 (ed elaborazioni interne)

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

27) *EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI*: **nessuno**

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

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

FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

29) *SEDE DI REALIZZAZIONE*:

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

30) *MODALITÀ DI ATTUAZIONE*:

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

- Mod. FORM
- Mod. S/FORM

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

Si

32) *TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE PREVISTE*:

I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:

- lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;
- formazione a distanza
- dinamiche non formali: incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.

La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.

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", (determina Direttore UNSC del 4 aprile 2006) prevedono:

Identità e finalità del SCN

- la storia dell'obiezione di coscienza;
- dal servizio civile alternativo al servizio militare al SCN;
- identità del SCN.

SCN e promozione della Pace

- la nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza costituzionale in materia di difesa della Patria e di SCN;
- la difesa civile non armata e nonviolenta;
- mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;
- la nonviolenza;
- l'educazione alla pace.

La solidarietà e le forme di cittadinanza

- il SCN, terzo settore e sussidiarietà;
- il volontariato e l'associazionismo;
- democrazia possibile e partecipata;
- disagio e diversità;
- meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

La protezione civile

- prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.

La legge 64/01 e le normative di attuazione

- normativa vigente e carta di impegno etico;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;
- presentazione dell'ente accreditato;
- lavoro per progetti.

Identità del gruppo

- le relazioni di gruppo e nel gruppo;
- la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica;
- la cooperazione nei gruppi.

Presentazione di Arci Servizio Civile

- Le finalità e il modello organizzativo di Arci Servizio Civile.

Ai fini della rendicontazione, richiesta dalle citate linee guida, verranno tenute 32 ore di formazione attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza.

34) DURATA:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI

35) SEDE DI REALIZZAZIONE:

Presso sedi di attuazione di cui al punto 16.

36) MODALITÀ DI ATTUAZIONE:

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

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

Formatore A:

cognome e nome: PELLIZZI ANNA GABRIELLA MARIA

nato il: 14/04/1956

luogo di nascita: MILANO

codice fiscale: PLLNGB56D54F205G

Formatore B:

cognome e nome: RUBINO SARA

nato il: 10/12/1978

luogo di nascita: GALLARATE (VA)

codice fiscale: RBNSRA78T50D869T

Formatore C:

cognome e nome: SOBRERO ROSSELLA

nato il: 18/10/1953

luogo di nascita: Milano

codice fiscale: SBR RSL 53R58 F205C

Formatore D:

cognome e nome: GHIDELLI GIACOMO

nato il: 13/08/1947

luogo di nascita: MILANO

codice fiscale: GHDGMD47M13F205R

Formatore E:

cognome e nome: VENEZIANI SERGIO

nato il: 13/05/1948

luogo di nascita: PIACENZA

codice fiscale: VNZSRG48E13G535R

Formatore F:

cognome e nome: CAMPIONI RINO

nato il: 28/06/1941

luogo di nascita: CASTEL D'ARIO (MN)

codice fiscale: CMPRNI41H28CO76I

Formatore G:

cognome e nome: ESPOSTI DONATELLA

nato il: 17-10-1947

luogo di nascita: BERGAMO

codice fiscale: SPSDTL47R57A794S

Formatore H:

cognome e nome: CORBARI ANTONIO

nato il: 15/02/1949

luogo di nascita: Rivarolo Mantovano (MN)

codice fiscale: CRB NTN 49B15 H342N

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

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

Area di intervento: Moduli 3, 4

Formatore A: PELLIZZI ANNA GABRIELLA MARIA

Titolo di Studio: Laurea; Master in Medical Demography

Ruolo ricoperto: Formatore

Esperienza nel settore: Docente di ruolo scuola superiore; progettista di formazione; progettista e coordinatrice progetti; Progettista di sistemi di e-learning e conduttrice di percorsi di formazione, valutazione didattica e analisi competenze; Esperienze nel campo dell'educazione interculturale.

Competenze nel settore: progettazione e coordinamento di interventi formativi e di analisi delle competenze, esperta di apprendimento collaborativo e valutazione

Area di intervento: Modulo 2

Formatore B: RUBINO SARA

Titolo di Studio: Laurea in scienze dell'educazione, indirizzo educazione adulti.

Ruolo ricoperto: Formatore

Esperienza nel settore: Progettista e gestore di corsi di formazione, anche in relazione a progetti SC sul tema dell'educazione degli adulti.

Competenze nel settore: progettazione e gestione di interventi formativi sui temi della comunicazione, negoziazione, composizione del conflitto e telefonia sociale

Area di intervento: Modulo 5

Formatore C: SOBRERO ROSSELLA

Titolo di Studio: Laurea in Scienze Politiche

Ruolo ricoperto: Fondatore e Presidente di Koinètica, formatrice. È docente di comunicazione pubblica e sociale all'Università degli Studi di Milano, presidente della Consulta Relazioni Pubbliche di AssoComunicazione, consigliere della Fondazione Pubblicità Progresso, responsabile della Comunicazione Interculturale di FERPI.

Esperienza nel settore: consulente per la comunicazione sociale, il people raising e la progettazione strategica. All'interno di Koinètica, ha creato Koinètica l'altra, una business unit che si rivolge alle organizzazioni che intendono includere lo specifico femminile nelle proprie strategie di comunicazione. Collabora con numerose testate sui temi della comunicazione sociale e della responsabilità sociale d'impresa. Ha pubblicato "Oltre la CSR" (De Agostini Isedi, 2009 con L. Ferrari e S. Renna) e "La comunicazione sociale" (Carocci, 2010 con F.R. Puggelli).

Competenze nel settore: comunicazione pubblica, progettazione di interventi strategici ed integrati

Area di intervento: Modulo 5

Formatore D: GHIDELLI GIACOMO

Titolo di Studio: Laurea in filosofia

Ruolo ricoperto: Formatore.

Esperienza nel settore: Fondatore e Amministratore Delegato di Koinètica, formatore sui temi della comunicazione. E' stato condirettore creativo di Olivetti, con responsabilità su tutta la comunicazione del Gruppo. Ha curato la comunicazione di imprese quali Poltrona Frau, Smau (dal 1985 al 2000), Beiersdorf, Italtel, SchlumbergerSema e Fiat Auto, per la quale è stato prima autore de "Il volto del Lavoro" (una delle due mostre del centenario) e poi della mostra e del volume "Fiat per la Scuola" in occasione del decennale di tali attività. In Koinètica ha creato Koinètica Agriprojects, una business unit dedicata al marketing e alla comunicazione territoriale, dà vita a progetti orientati allo sviluppo sostenibile.

Svolge attività di formazione e ha al proprio attivo numerosi saggi e articoli.

Competenze nel settore: comunicazione pubblica, progettazione di interventi strategici ed integrati

Area di intervento: Modulo 1

Formatore E: VENEZIANI SERGIO

Titolo di Studio: Licenza media

Ruolo ricoperto: Presidente Auser Lombardia e dirigente nazionale Auser.

Esperienza nel settore: Responsabile area Promozione Sociale ed Educazione degli Adulti di Auser Lombardia. Rappresentante legale del Forum del Terzo Settore della Lombardia.

Competenze nel settore: elaborazione di politiche ed interventi sociosanitari, coordinamento e sviluppo di strutture complesse

Area di intervento: Moduli 1, 2, 3, 5

Formatore F: CAMPIONI RINO

Titolo di Studio: Licenza media

Ruolo ricoperto: Vicepresidente Auser Lombardia e dirigente nazionale Auser.

Esperienza nel settore: Responsabile dell' area di Aiuto alla persona e della progettazione di Auser Lombardia. Responsabile del progetto Filo d'Argento di Auser Lombardia e coordinatore del sistema informatico del Filo d'Argento nazionale .

Competenze nel settore: elaborazione di politiche ed interventi sociosanitari, coordinamento e sviluppo di strutture complesse, comunicazione-relazione nell'ambito del lavoro di gruppo

Area di intervento: Moduli 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

Formatore G: ESPOSTI DONATELLA

Titolo di Studio: Diploma superiore

Ruolo ricoperto: Coordinatrice Area Educazione degli Adulti Auser Lombardia e dirigente regionale e nazionale Auser.

Esperienza nel settore: Insegnante in pensione - Coordinatore Area Educazione degli Adulti Uniauser Auser Lombardia - Membro dello staff Filo d'Argento. Curatrice della formazione Auser Lombardia.

Competenze nel settore: programmazione, progettazione e coordinamento di interventi

Area di intervento: Moduli 6, 7

Formatore H: CORBARI ANTONIO

Titolo di Studio: diploma di scuola media superiore (perito industriale)

Ruolo ricoperto: Responsabile dell'area informatica per Auser Lombardia

Esperienza nel settore: membro dello staff del Filo d'Argento, consulente informatico

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

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:

<p>Modulo 1 Introduttivo</p> <p><i>Durata:6 h</i></p>	<p>Conoscenza dell'associazione e delle sue pratiche. Problematiche sociali. Andamenti demografici e Welfare. Terzo Settore.</p>	<p>La condizione anziana(bisogni e opportunità). Le risposte (risorse territoriali, servizi e prestazioni, sussidiarietà) Storia-Valori-Mission di Auser. L'organizzazione di rete e le attività di Auser Lombardia, dei comprensori e delle Associazioni Locali.</p>	<p>Veneziani Campioni Esposti</p>	
<p>Modulo 2</p> <p><i>Durata:6 h</i></p>	<p>Il progetto di rete "Il filo conduttore"</p>	<p>-Il sistema di telefonia sociale Filo d'Argento: la rete integrata dei servizi e le procedure di invio. Ruoli e funzioni; competenze operative; coordinamento delle procedure. -Il monitoraggio preventivo: predisposizione e gestione delle attività necessarie -Il sistema di telefonia sociale: la rete integrata dei servizi e le procedure Operative</p>	<p>Rubino Campioni Esposti</p>	<p>Verifica della classificazione dei bisogni; Predisposizione di modalità, procedure e strumenti di monitoraggio delle risorse territoriali Verifica del sistema organizzativo Individuazione della matrice operativa Revisione e aggiornamento banche dati: banca dati delle risorse territoriali; banca dati degli utenti;</p>
<p>Modulo 3</p> <p><i>Durata:12 h (2 giornate)</i></p>	<p>Le competenze di base necessarie nel progetto "Il filo conduttore"</p>	<p>Tecniche di problem solving. Ruoli e loro implicazioni. Sistemi motivazionali. Ruoli e funzioni; Dinamiche e gestione di gruppo.</p> <p>La progettazione di servizi territoriali con gli anziani: lo sviluppo e la sperimentazione attraverso una matrice operativa. -Le risorse della rete e del territorio: come trovarle e come lavorarci insieme</p>	<p>Pellizzi Campioni Esposti</p> <p>Pellizzi Campioni Esposti</p>	<p>Classificazione della domanda; Predisposizione realizzazione e valutazione intervento</p> <p>Il Monitoraggio e l' inserimento dati nella banca dati</p>
<p>Modulo 4</p> <p><i>Durata:12 h (2 giornate)</i></p>	<p>Le competenze di base : La comunicazione.</p>	<p>La comunicazione efficace. Assiomi della comunicazione. La comunicazione interpersonale. La comunicazione telefonica. La gestione delle emozioni e delle relazioni. L'ascolto attivo.</p>	<p>Pellizzi Esposti</p>	<p>Ricezione della telefonata Realizzazione telefonate di monitoraggio Accoglienza</p>
<p>Modulo 5</p> <p><i>Durata:12 h. (2 giornate)</i></p>	<p>Le competenze di base : La comunicazione esterna – Il people raising</p>	<p>La progettazione di servizi territoriali con gli anziani: la ricerca degli elementi necessari alla progettazione di interventi di socializzazione. Il people raising: la valutazione del fabbisogno delle risorse umane in relazione al contesto organizzativo, la predisposizione e la gestione di una campagna di ricerca dei volontari La comunicazione sociale: comunicazione integrata e</p>	<p>Sobrero Ghidelli Campioni Esposti</p>	<p>La campagna di comunicazione integrata; La realizzazione della campagna; monitoraggio e valutazione effetti.</p> <p>Definizione strumenti comunicativi; diffusione; accoglienza volontari;</p>

		campagne comunicative		
Modulo 6 (Informatico introduttivo) <i>Durata: 12 h</i> (2 giornate)	Competenze informatiche necessarie alla gestione	Formazione generale sul PC: hardware; descrizione esterna; il software: sistema operativo, files dati e files programmi. Utilizzo base dei fogli elettronici del pacchetto Office. Internet e sistemi di navigazione Procedure operative	Corbari Esposti	
Modulo 7 <i>Durata: 12 h</i> (2 giornate)	Competenze informatiche necessarie alla gestione	Procedure operative del Sistema Informatico del Punto d'Ascolto. 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.	Corbari Esposti	Inserimento nelle banche dati :risorse territoriali;utenti;servizi; Compilazione e inserimento scheda informatica; Compilazione e consultazione database; estrazione dati riassuntivi

41) DURATA:

La durata complessiva della formazione specifica è di **72 ore**, con un piano formativo di **12 giornate**, anche questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

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

Formazione Generale

Ricorso a sistema monitoraggio depositato presso l'UNSC 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

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