

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO:

Attivamente assieme

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Aree di intervento: Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'Obiettivo Generale è rivolto al **conseguimento del benessere completo della persona anziana, attraverso la cura della salute e della propria socialità, promuovendo la cultura dell'invecchiamento sostenibile sereno ed attivo che possa salvaguardare la dignità delle persone molto anziane anche in presenza di problemi di ordine sanitario, assistenziale e affettivo – relazionale**. La condizione di "disabilità", propria della terza e quarta età, non è obbligatoriamente da intendersi nel classico senso del termine, ma come difficoltà nella gestione delle proprie attività routinarie e di vita sociale tali da poter bloccare o rendere difficoltosa una qualità della vita dignitosa.

Da questa situazione emerge chiaramente la necessità di offrire alla persona, oltre all'aiuto di tipo assistenziale, anche un supporto di tipo relazionale che possa prevenire il rischio di isolamento, solitudine ed emarginazione. Proprio per questo sono stati previsti servizi di compagnia e sostegno relazionale al domicilio dell'anziano stesso.

Il progetto ha, quindi, lo scopo di incrementare e migliorare gli interventi rivolti a ridurre i rischi di esclusione sociale delle persone anziane ed a promuovere processi di inclusione e partecipazione diretta alla vita della comunità locale. Si intende pertanto, attraverso le attività previste, incidere positivamente sui processi di esclusione e/o autoesclusione sociale, individuati quali fattori che vanno ad aggravare lo stato di salute psicofisica dei soggetti over65 che si intende coinvolgere, agendo in favore della realizzazione dell'**Agenda 2030**, riconducendo le finalità del progetto stesso all'**Obiettivo 3** "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età".

Per fare ciò, si mira ad incrementare gli utenti in assistenza, ai quali si destinano attivamente i servizi che spaziano dall'assistenza domiciliare leggera, ai trasporti protetti verso strutture di cura, passando per i servizi di tregua e la partecipazione ai centri d'incontro per la terza età. Le Associazioni Auser e SEA intendono diffondere una cultura di sostegno e supporto della terza età verso tutti i soggetti interessati, le loro famiglie, i volontari attivi, i giovani e meno giovani. Hanno dunque gli stessi obiettivi generali ed è quindi prevista dal progetto una rete collaborativa volta al loro raggiungimento, ampliando il raggio di azione ad una più ampia fetta del territorio della Città Metropolitana di Torino e di cura degli utenti. Si indicano di seguito gli obiettivi specifici, con indicatori differenti per le tre associazioni.

La co-progettazione nasce dalla condivisione degli enti attuatori di un obiettivo progettuale comune.

L'aumento dell'offerta di trasporti sanitari non urgenti e la soddisfazione di richieste e bisogni di individui non autosufficienti, che necessitano di essere accompagnati negli spostamenti verso strutture sanitarie per visite, ricoveri, esami strumentali o trasferimenti intraospedalieri, ma anche solo di accompagnamento e supporto nella propria quotidianità, risulta molto più significativa se diffusa e

realizzata attraverso una cooperazione che permette anche un confronto attivo su metodi, rilevazioni di bisogni e strategie operative valide.

La scelta di co-progettare deriva infatti dalla consapevolezza dei vantaggi descritti e derivanti la collaborazione tra gli enti di accoglienza, accomunati dalle affinità delle attività svolte. In questi termini, risulta infatti di particolare valore la **Rete** che verrà a crearsi dalla co-progettazione e che permetterà di realizzare un'offerta di servizi integrati e potenziali. Inoltre, le Associazioni coinvolte si auspicano di accrescere la conoscenza del loro operato sui territori interessati e di poter intensificare il loro "raggio d'azione", l'utenza assistita e le collaborazioni/partnership con enti esterni, privati o pubblici, oltre quanto già in essere.

Il progetto intende sviluppare i seguenti **Obiettivi Specifici**:

Obiettivo specifico	Indicatore	TORINO		BRUINO		CARMAGNOLA		GRUGLIASCO		MONCALIERI		RIVALTA	
		Situazione di partenza	Risultati attesi	Situazione di partenza	Risultati attesi	Situazione di partenza	Risultati attesi	Situazione di partenza	Risultati attesi	Situazione di partenza	Risultati attesi	Situazione di partenza	Risultati attesi
Aumentare la copertura e la qualità dei servizi	Utenti in carico	6.266	+10 % pari a 6.892	767	+10 % pari a 844	1.350	+10 % pari a 1.485	1.100	+10 % pari a 1.210	200	+10 % pari a 220	300	+20 % pari a 360
	Utenti assistiti	778	+10 % pari a 856	148	+10 % pari a 163	385	+10 % pari a 424	350	+10 % pari a 385	80	+20 % pari a 96	110	+36 % pari a 150
	Servizi non evasi	310	-5 % pari a 295	31	-4 % pari a 736	---	---	---	---	100	-5 % pari a 95	---	---
	Servizi annullati	837	-15 % pari a 712	50	-6 % pari a 717	---	---	---	---	150	+10 % pari a 135	---	---
Guerra alla solitudine	Telefonate	4.291	+15 % pari a 4.935	130	+10 % pari a 143	485	+10 % pari a 532	---	---	1.000	+10 % pari a 1.100	---	---
	Sostegno relazione	450	+30 % pari	30	10 % pari a 33	352	+20 % pari	---	---	40	+20 % pari	---	---

			a 585				a 422				a 48		
	Accompagnamento per attività di tempo libero	240	+10 % pari a 336	40	10% pari a 44	15	+20 % pari a 18	---	---	---	---	---	---
“Sollievo” ai caregivers	Servizi di accompagnamento	5.765	+15 % pari a 6.630	800	10% pari a 880	1.800	+30 % pari a 2.405	1.692	+10 % pari a 1.872	976	+20 % pari a 1.171	616	+22% pari a 750
	Servizi di domiciliarità	11.226	+25 % pari a 14.032	50	10% pari a 55	72	+20 % pari a 85	---	---	1	+100% pari a 2	---	---
	Servizi di “Tregua”	398	+30 % pari a 518	10	20% pari a 12	---	---	---	---	---	---	---	---

Le risultanti di tali obbiettivi sono:

- Aiutare l’anziano a comprendere le proprie potenzialità di vita, rafforzando l’immagine di sé;
- Mantener salda la rete di collaborazioni e convenzioni con Enti esterni al fine di garantire un’adeguata tutela agli anziani assistiti da tempo dall’associazione ed a quelli che si avvicinano per la prima volta con richiesta di servizio di assistenza;
- Migliorare la loro percezione qualitativa del tempo.
- Aumentare il livello di soddisfazione gratitudine verso i servizi offerti dalle Associazioni
- Rendere l’utente centrale nelle iniziative intraprese.

Altro importante fattore da considerare è avvicinare i giovani alle tematiche di progetto, con la duplice possibilità di partecipare attivamente al cambiamento e al contempo permettere alla struttura di introdurre passi e linguaggi innovativi più vicini alla cultura giovanile (arricchire e arricchirsi di esperienze).

Obiettivi rivolti ai Volontari del Servizio Civile

Il ruolo degli operatori è quello di fungere da facilitatori rispetto allo svolgimento delle diverse attività calendarizzate presso la Associazioni coinvolte e di adoperarsi per la promozione e lo svolgimento in sicurezza delle giornate di intrattenimento e socialità proposte dal progetto. Le attività previste per i giovani del Servizio Civile sono centrate sull'acquisizione di nuove competenze e sulla partecipazione alla costruzione ed implementazione di un sistema di intervento di rete rivolto agli anziani. Per questo, l’impegno dei giovani è orientato alla formazione continua, alla verifica delle proprie conoscenze ed alla partecipazione ad attività di solidarietà sociale nei confronti degli anziani al fine di sperimentare nuove prassi di intervento di rete. A tal fine, si mira a permettere loro di raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Conoscere l’utenza in questione, grazie all’instaurazione di rapporti positivi orientati alla conoscenza reciproca con gli anziani soli, nello svolgimento delle piccole commissioni quotidiane (telefonate di

compagnia, trasporti protetti, accompagnamenti dal medico, aiuto per la spesa, consegna a domicilio di farmaci, disbrigo pratiche burocratiche);

2. Apprendere come ci si relaziona in un servizio rivolto ad utenza in difficoltà
3. Acquisire competenze in termini di “rilevazione dei bisogni” degli utenti presi in carico
4. Apprendere ed applicare attraverso la formazione specifica le modalità di relazionarsi con un’utenza anziana;
5. Raggiungere la piena autonomia ed indipendenza nella gestione di tutte le attività proposte.
6. Contribuire al miglioramento delle condizioni di vita degli anziani attraverso l’operatività del progetto;
7. Contribuire alla mappatura dei bisogni e delle esigenze della popolazione anziana residente sul territorio in cui i volontari operano per lo svolgimento del progetto

In conclusione, la presenza dei ragazzi del Servizio Civile permetterebbe di ottimizzare gli interventi sopra descritti, apportando un valore aggiunto alle Associazioni coinvolte; inoltre andrebbe anche ad alleggerire il carico degli Enti (Enti Pubblici, Circoscrizioni, Servizi Sociali e Asl e Cooperative) che ci segnalano gli utenti.

Per quanto riguarda i **giovani con minori opportunità** si cercherà di fornire loro il maggior numero, sia qualitativamente che quantitativamente, di competenze spendibili nelle future realtà lavorative.

Attraverso l’impiego di questi ultimi, in particolare coinvolgendo giovani con difficoltà economiche, si intende focalizzare l’attenzione, dopo una valutazione condivisa con i civilisti stessi, sulle capacità e sulle competenze acquisite durante il percorso di Servizio Civile.

Questo obiettivo consentirà loro di inserirsi in modo più agevole nel mondo del lavoro al termine del Servizio Civile, favorendo l’uscita in modo costruttivo dalla propria condizione di svantaggio sociale. Stimolandoli ad avere un ruolo attivo nella promozione di comportamenti inclusivi verso le persone anziane, attraverso la realizzazione di attività che permetteranno la conoscenza, la relazione e l’assistenza del target di riferimento, intendiamo contribuire nel fornire loro nuovi strumenti relazionali. L’interazione con una generazione diversa dalla loro, portatrice di valori ed esperienze, potrà garantire momenti di benessere e di confronto attivo che li stimolerà ad essere maggiormente coinvolti in esperienze di solidarietà dove fare emergere le loro potenzialità umane al di là dello status economico.

ATTIVITÀ D’IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il numero dei volontari è stato attentamente misurato alle reali esigenze dell’Ente, alla tipologia di attività prevista, ai dati relativi al territorio, con particolare riferimento all’utenza interessata.

Nel contatto quotidiano con l’Ente, i volontari vivranno un’esperienza formativa on the job acquisendo competenze e professionalità che gli saranno utili nella propria crescita personale, oltre che nella propria carriera lavorativa, il che permetterà loro di migliorare il proprio status socio-economico svantaggiato in partenza.

I volontari saranno impiegati in sinergia a supporto di tutte le fasi di realizzazione delle attività specifiche considerate sopra e previste per ognuna delle sedi, con il costante coordinamento e affiancamento degli operatori locali di progetto, del personale degli uffici preposti e dello staff di progetto dell’ente promotore.

Fase 1: Inserimento/Avvio

Sedi: SEA Torino, Auser Torino, Auser Bruino; Auser Carmagnola, Auser Grugliasco; Auser Moncalieri; Auser Rivalta

L’inserimento dei volontari in Servizio Civile prevederà un percorso iniziale di circa un mese. In tal periodo i volontari svolgeranno la propria attività in affiancamento con l’equipe degli operatori già presenti nelle sedi delle Associazioni e quindi esperti nella conduzione delle attività da svolgere, per assumere progressivamente un ruolo maggiormente autonomo. Di seguito sono indicate le attività che svolgeranno i volontari a seconda dei diversi interventi.

Fase 2: Attuazione e Svolgimento

Considerando le azioni specifiche del progetto, i ruoli e le attività dei Volontari di Servizio Civile sono così descritti:

2.1 Gestione dell'attività del centro operativo/centralino:

Sedi: SEA Torino, Auser Torino, Auser Bruino; Auser Carmagnola, Auser Grugliasco; Auser Moncalieri; Auser Rivalta

- Contatto e conoscenza degli utenti Auser e del loro nucleo familiare/amicale;
- Aggiornamento dati e report statistici interni di gestione;
- Partecipazione a riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività.

2.2 Assistenza Domiciliare:

Sedi: SEA Torino, Auser Torino, Auser Carmagnola, Auser Bruino, Auser Mocalieri

- Conoscenza delle persone prese in carico dalle Associazioni attraverso la compagnia ed il supporto alle azioni quotidiane;
- Compagnia agli anziani presso il loro domicilio (letture, conversazioni, giochi di società) e passeggiate;
- Accompagnamento anziani presso strutture medico-sanitarie;
- Supporto alle attività della vita quotidiana degli anziani (spesa, incombenze burocratiche, ecc);
- Rilevazione mediante questionario redatto ad hoc delle esigenze degli assistiti, in termini di attività che avrebbero piacere svolgere, sulle modalità organizzative dei momenti di svago e socializzazione, partecipazione ai centri anziani e aiuti richiesti durante le ore di assistenza domiciliare;
- Partecipazione a riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività.

2.3 Accompagnamento protetto verso strutture sanitarie:

Sedi: SEA Torino, Auser Torino, Auser Bruino; Auser Carmagnola, Auser Grugliasco; Auser Moncalieri; Auser Rivalta

- Prendere accordi con i responsabili della centrale operativa sulle modalità di svolgimento dei trasporti protetti presso gli anziani richiedenti;
- Presa in carico delle persone da assistere;
- Contatto diretto con l'anziano, per avviare una conoscenza reciproca, compresi la rete parentale ed il contesto sociale in cui esso vive;
- Accompagnamento dell'assistito per viste mediche, esami di laboratorio, ricoveri in strutture ospedaliere;
- Accompagnamento a cicli di terapie in ospedale o altro, visite in ospedale;
- Accompagnamento protetto verso strutture ospedaliere o centri sanitari di riferimento

2.4 Sostegno alla Socializzazione:

Sedi: SEA Torino, Auser Torino, Auser Bruino,

- Contatto e conoscenza degli utenti Auser e del loro nucleo familiare/amicale;
- Coinvolgimento degli anziani a partecipare ad incontri, giochi e attività di socializzazione presso i centri incontro, ed altri luoghi di ritrovo;
- Organizzazione di momenti di socialità (gioco carte, ecc)
- Partecipazione a riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività.

2.5 Organizzazione di conferenze ed incontri con medici e professionisti del settore sanitario, con lo scopo di informare gli anziani sul corretto stile di vita da seguire per mantenersi in salute ed attivi in società:

- Contatto e conoscenza dei professionisti interessati;
- Organizzazione dell'evento;
- Pubblicizzazione dell'evento tramite volantinaggio, pubblicazione sul sito e sui social dell'associazione e contatti telefonici
- Contatto diretto con gli utenti per somministrazione di un questionario che certifichi il gradimento e la comprensione degli interventi dei professionisti agli incontri;
- Focus group per la valutazione dell'impatto degli eventi sull'adozione dello stile di vita corretto da parte degli utenti intervenuti.

2.6 Mappatura utenza e studio del “quality time”:

Sedi: SEA Torino, Auser Torino, Auser Bruino; Auser Carmagnola, Auser Grugliasco; Auser Moncalieri; Auser Rivalta

- Conoscenza degli utenti delle Associazioni, mediante banca dati interna;
- Studio teorico del concetto del “quality time” mediante documentazione interna e presente su web;
- Contatto diretto con gli utenti per somministrazione questionario rilevante i loro bisogni espressi ed inespressi;
- Rielaborazione qualitativa e quantitativa dei dati recepiti mediante questionario
- Valutazione delle metodologie opportune per meglio gestire i bisogni e gli aiuti richiesti dall’utenza;
- Focus group ed incontri con gli utenti e con la dirigenza delle Associazioni al fine di delineare una linea d’azione.
- Valutazione e progettazione di attività che diano interesse all’utenza, attivabili sia presso il loro domicilio sia nei centri anziani;
- Elaborazione di report sulle attività ideate, svolte e circa la partecipazione alle stesse, indicando le modalità di attivazione;
- Redazione di questionari ad hoc che verifichino il grado di soddisfazione dell’utenza al termine delle attività messe in campo per meglio gestire il loro tempo e garantirne benessere;
- Elaborazione qualitativa e quantitativa dei questionari al fine di redigere un report di efficacia ed efficienza delle iniziative svolte;
- Collaborazione con *Auser Insieme Torino* per definire le modalità di realizzazione delle attività individuate;
- Promozione e diffusione della realizzazione delle attività mezzo volantini e brochures da consegnarsi ai diretti interessati;
- Partecipazione attiva alle attività;
- Elaborazione di un report finale a carattere descrittivo sugli obiettivi previsti e raggiunti dagli intenti attuati. Incontro con il team di lavoro per descrivere e commentare i dati ottenuti, sulla base del discostamento, presunto o meno, dagli obiettivi posti in essere dal progetto.

Fase 3: Monitoraggio/ Soddisfazione utenza

Il sistema di monitoraggio utilizzato per la valutazione degli esiti è impostato in modo da analizzare ex ante i bisogni degli anziani attraverso delle telefonate da parte dei Volontari del Servizio Civile. Successivamente, in maniera costante e periodica, i ragazzi, si accerteranno tramite ulteriori telefonate e/o contatti con gli anziani che hanno usufruito dei servizi offerti, del loro soddisfacimento in merito ad essi.

Fase 4: Conclusione

Al termine del percorso progettuale, i volontari appronteranno un report in cui verranno evidenziati sia i numeri dei servizi erogati sia il gradimento da parte degli utenti verso di essi. Inoltre, i volontari redigeranno delle schede di valutazione personale sul proprio accrescimento presso l’Associazione ospitante.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

S.E.A. – Servizio Emergenza Anziani: Torino – Via San Secondo 92, 10128.

Auser Volontariato: Carmagnola (Torino) – Via Giovanni Carlo Cavalli 6, 10022; Torino – Via Salbertrand 57/25, 10146; Bruino (Torino) - Viale dei Tigli 62, 10090; Grugliasco (Torino) – Via San Rocco 20, 10095; Moncalieri (Torino) – Corso Trieste 23, 10024; Rivalta di Torino (Torino) – Via Balma 5, 10040.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI: senza vitto e alloggio

N. 3 volontar* di cui 1 GMO presso S.E.A. Servizio Emergenza Anziani: Torino – Via San Secondo 92, 10128.

N. 2 volontar* di cui 1 GMO presso Auser Volontariato: Carmagnola (TO) – Via Giovanni Carlo Cavalli 6, 10022.

N. 2 volontar* di cui 1 GMO presso Auser Volontariato: Torino – Via Salbertrand 57/25, 10146.

N. 2 volontar* presso Auser Volontariato: Moncalieri (TO) – Corso Trieste 23, 10024.

N. 2 volontar* di cui 1 GMO presso Auser Volontariato: Bruino (TO) – Viale dei Tigli 62, 10090.

N. 2 volontar* presso Auser Volontariato: Grugliasco (TO) – Via San Rocco 20, 10095.

N. 2 volontar* di cui 1 GMO presso Auser Volontariato: Rivalta di Torino (TO) – Via Balma 5, 10040.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Le attività previste dal progetto richiedono:

- Rispetto dell'orario previsto dalla centrale operativa con richiesta flessibilità e contemplando la possibilità di prestare servizio, in caso di necessità, anche nei giorni festivi, in relazione alle singole progettualità di intervento attivate;
- Disponibilità agli spostamenti durante il servizio per il raggiungimento delle sedi operative di attuazione (singole abitazioni private, strutture sanitarie, luoghi di socializzazione...) alla guida di mezzi dell'ente o comunque messi a disposizione dell'Ente della sede di attuazione;
- Disponibilità ad usare mezzi dell'associazione come le auto sociali;
- Riservatezza nell'utilizzo di eventuali dati personali a norma DLgs 196/2003;
- Rispetto delle normative sulla sicurezza dlgs 81/08;

Monte ore settimanale: 25 ore a settimana per 5 giorni

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

- Possesso di patente B da almeno 1 anno ed autonomia di guida;
- Capacità di utilizzo del computer

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: scaricabile nella sezione dedicata del sito www.volontariatotorino.it

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Certificazione delle competenze a cura di Immaginazione e Lavoro titolato ai sensi e per gli effetti del Dlgs n.13/2013.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà in presenza presso la sede di Vol.To in via Giolitti, 21 a Torino ed in modalità online per un totale di 20 ore di cui massimo il 26% saranno erogate in modalità asincrona ed il 21% in modalità sincrona

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica si svolgerà presso le sedi delle Associazioni coinvolte.

1. Via Salbertrand 57/25 Torino
2. Via San Secondo 92 Torino
3. V.le dei Tigli 62 Bruino
4. Via Cavalli 6 Carmagnola
5. Via S. Rocco 20 Grugliasco
6. Corso Trieste 23 Moncalieri
7. Via Balma 5 Rivalta

La formazione specifica deve dare un'impronta distintiva nel percorso progettuale. Orientata a qualificare i volontari nelle attività che sono oggetto del progetto stesso, verte sui temi generali che definiscono i fondamenti giuridici delle organizzazioni che operano nel terzo settore e su temi specifici che dettagliano le metodiche operative delle azioni messe in atto da Auser e S.E.A. a favore della sua utenza. Le lezioni saranno di tipo frontale, con l'utilizzo di slide, dispense e materiale vario informativo circa l'oggetto dei moduli. Il formatore illustrerà ogni specifico argomento servendosi dei suoi studi e delle sue esperienze maturate sul campo, evidenziando le criticità e le buone pratiche da porre in essere. La docenza non è da intendersi come mero trasferimento nozionistico ma come trasmissione di conoscenze suscitando comprensione ed interesse, ovvero motivando ad apprendere. Il processo avverrà prevedendo domande del discente e verifica, anche attraverso esercitazioni pratiche per verificare l'apprendimento.

Inoltre, verranno utilizzate metodologie di apprendimento più coinvolgenti che prevedono l'ascolto attivo, a tale scopo il docente stimolerà la condivisione di vissuti personali e si servirà dell'ausilio degli strumenti multimediali più efficaci (presentazioni POWER Point, video proiezioni, slide, testimonianze di esperti esterni) per ottenere i migliori risultati. Per ogni

argomento verrà monitorato l'avanzamento dell'attività, l'utilità dei contenuti, la sua comprensione, il gradimento. Si organizzeranno anche incontri e testimonianze con i volontari Auser, con alcuni degli assistiti che faranno lezione della loro esperienza. Sarà distribuito materiale video.

Le lezioni utilizzeranno piattaforme on-line per incontri di gruppo telematici nella misura del 30% con l'utilizzo di slide, dispense e materiale vario informativo circa l'oggetto dei moduli. Si organizzeranno incontri e testimonianze con i volontari storici Auser e SEA, con alcuni degli assistiti che faranno lezione della loro esperienza. Sarà distribuito materiale video

Modulo 0 - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Formatore: Aldo Olivero

Durata: 4 ore

Contenuti: valutazione dei rischi a cui i volontari sono soggetti nell'espletamento delle loro mansioni ed approfondimento delle azioni volte a minimizzare i pericoli che ne derivano:

- concetto di rischio, danno, prevenzione e protezione;
- organizzazione della prevenzione aziendale;
- diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
- organi di vigilanza, controllo e assistenza;
- normativa di riferimento.

Modulo 1 - Associazioni e Normativa

Formatori: Corazzari Ester, Tripoli Maria Paola, Lanzarone Giovanni, Conti Roberta, Alferi Giovanni, Danilo Lanè Cosentino Calogero, Polato Sandra, Dall'Ermellina Tecla, Ramassotto Pierlorenzo, Perino Bruno, Rosa Carmelina

Durata: 6 ore

Contenuti: Si pone l'obiettivo di informare i volontari sulla normativa che caratterizza le Associazioni del Terzo settore e gli aspetti generali di amministrazione di un ente di volontariato. Nel dettaglio:

1. Legge 106/2016 di Riforma al Terzo Settore e successivi dlgs attuativi
2. Legge 383/2000 legge quadro sulle associazioni di Promozione Sociale
3. Discussione generale dei temi tratti
4. Verifica scritta apprendimento Durante la lezione sarà distribuito materiale informativo e didattico ed il test di verifica della durata di 2 ore sarà somministrato entro 10 giorni dalla lezione.

Modulo 2 - Il Mondo Auser e SEA

Formatori: Corazzari Ester, Canavesio Elio, Tripoli Maria Paola, Bertolone Giulia, Lanzarone Giovanni, Alferi Giovanni, Maria Grazia Chiapasco, Conti Roberta, Cosentino Calogero, Polato Sandra, Dall'Armellina Tecla, Ramassotto Pierlorenzo, Colotti Giovanni

Durata: 8 ore

Contenuti: I volontari devono avere piena conoscenza delle modalità gestionali, organizzative, amministrative e di attività di Auser Torino e Carmagnola. Uno studio dettagliato dei principi fondanti la mission dell'associazione, i suoi valori costitutivi si giunge a delineare in precisione le attività istituzionali ed i progetti attivi che l'associazione rivolge ai suoi utenti ed al territorio locale. Nel dettaglio:

- 2.1 Storia dell'Associazione (a cura di Canavesio, Lanzarone, Tripoli, Alferi, Conti, Cosentino, Dall'Armellina)
- 2.2 Atto Costitutivo e Statuto (a cura di Canavesio, Lanzarone, Tripoli, Alferi, Chiapasco, Conti, Cosentino, Dall'Armellina)
- 2.3 Struttura organizzativa (a cura di Canavesio, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Conti, Cosentino, Dall'Armellina)

- 2.4** Carta dei Valori e Mission (a cura di Canavesio, Lanzarone, Tripoli, Alferi, Conti, Cosentino, Colotti)
- 2.5** Codice Etico (a cura di Canavesio, Lanzarone, Tripoli, Alferi, Chiapasco, Conti, Cosentino, Dall'Armellina)
- 2.6** Disamina attività istituzionali e Progetti in corso. Modalità di organizzazione, gestione e controllo (a cura di Canavesio, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Conti, Polato, Ramassotto)
- 2.7** Discussione generale dei temi trattati (a cura di Canavesio, Lanzarone, Tripoli, Alferi, Chiapasco, Conti, Cosentino, Dall'Armellina)
- 2.8** Verifica scritta apprendimento (a cura di Canavesio, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Conti, Cosentino, Ramassotto)

Per quanto riguarda il **Modulo 2**, durante la lezione sarà distribuito materiale informativo e didattico ed il test di verifica della durata di 2 ore sarà somministrato entro 10 giorni dalla lezione

Modulo 3 - Approccio ai servizi

Formatori: Placido Sergio, Dell'Atti Cristina, Bertagna Bruno, Bertolone Giulia, Lanzarone Giovanni, Alferi Giovanni, Maria Grazia Chiapasco, Danilo Lanè, Conti Roberta, Casadio Marina, Causa Giacomo, Bianco Oliviero, Chiantia Letterina, Cosentino Calogero, Polato Sandra, Dall'Armellina Tecla, Perino bruno, Rosa Carmelina, Gramaglia Silvana

Durata: 27 ore

Contenuti: Formazione specifica sulle attività di gestione e controllo del centro operativo Auser. Apprendere le metodiche di approccio alla tipologia di utenza che si rivolge ad Auser e SEA, acquisire le modalità di risposta ai quesiti, sviluppando buone capacità di problem solving. I volontari dovranno possedere tutte le nozioni necessarie per eseguire al meglio le attività coordinate dell'OLP e per operare correttamente sui report di tenuta e verifica dei servizi attivati. Nel dettaglio:

3.1 Gestione e Controllo del Centralino (Struttura, Organizzazione e Gestione) (a cura di Dell'Atti, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Casadio, Causa, Cosentino, Gramaglia) **4 ore**

3.2 Le attività di front office (gestione delle chiamate in entrata ai numeri di assistenza, problem-solving, esitazione chiamata, approccio all'utenza ed ai volontari attivi) (a cura di Placido, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Casadio, Causa Bianco, Chiantia, Rosa, Perino) **4 ore**

3.3 Le attività di back-office (gestione reportistica attività, organizzazione servizi, abbinamenti utenti-volontari, verifica servizi attivati) (a cura di Dell'Atti, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Casadio, Causa, Polato, Perino) **4 ore**

3.4 Il database (organizzazione e tenuta) (a cura di Dell'Atti, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Chiapasco, Conti, Polato, Gramaglia) **3 ore**

3.5 Mappatura e rilevamenti statistici. (a cura di Dell'Atti, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Conti, Polato, Perino) **3 ore**

3.6 Studio bisogni espressi ed inespressi dell'utenza. (a cura di Placido, Lanzarone, Bertagna, Alferi, Conti, Bianco, Polato, Perino) **3 ore**

3.7 Attività in affiancamento (a cura di Placido, Lanzarone, Bertagna, Alferi, Lanè Casadio, Causa, Bianco, Chiantia, Gramaglia, Rosa) **3 ore**

3.8 Verifica dell'apprendimento attività in fase di operatività Saranno distribuiti materiali didattici e slides. **3 ore**

Si prevede un periodo di 15 giorni di affiancamento e di verifica sul campo delle nozioni acquisite con supervisione dell'OLP (a cura di Dell'Atti, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Casadio, Bianco, Chiantia, Rosa)

Modulo 4: La condizione dell'anziano ed i servizi

Formatori: Placido, Dell'Atti, Canavesio, Tripoli, Bertagna, Bertolone, Lanzarone, Alferi, Chiapasco, Lanè, Casadio, Causa, Cosentino, Bianco, Chiantia, Gramaglia, Dall'Armellina, Rosa, Moscufo

Durata: 27 ore

4.1 I servizi assistenziali di Auser e SEA (Attivazione, organizzazione e gestione) (a cura di Dell'Atti, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Chiapasco, Casadio, Causa, Bianco, Chiantia, Dall'Armellina) **5 ore**

4.2 Trasporti protetti (Attivazione, organizzazione, gestione). (a cura di Placido, Lanzarone, Bertagna, Alferi, Casadio, Causa, Bianco, Chiantia, Gramaglia e Rosa) **6 ore**

4.3 Approccio all'utenza nei servizi face-to face (a cura di Placido, Lanzarone, Bertolone, Alferi, Lanè, Casadio, Causa, Bianco e Chiantia, Moscufo) **5 ore**

4.4 Rischio, danno, prevenzione e protezione (a cura di Placido, Lanzarone, Tripoli, Alferi, Cosentino, Moscufo) **6 ore**

4.5 Principali patologie legate all'invecchiamento, autonomia e non autosufficienza, forme depressive, rischio, segnali indicatori, il ricovero in struttura RSA, l'accompagnamento iniziale. (a cura di Dell'Atti, Lanzarone, Tripoli, Alferi, Casadio, Cosentino, Moscufo) **5 ore**

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:

In Rete per la salute

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 3: Assicurare il benessere e la salute per tutti e tutte le età

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Contrastare il progressivo isolamento delle persone anziane, con difficoltà ad accedere a servizi di base.

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

→ **Numero posti previsti per giovani con minori opportunità**

5

→ **Tipologia di minore opportunità**

Difficoltà economiche

→ **Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata**

Certificazione ISEE

→ **Attività degli operatori volontari con minori opportunità**

Per quanto riguarda i **giovani con minori opportunità**, non ci sono attività nel progetto che in qualche modo potrebbero fare emergere la loro condizione di svantaggio, pertanto, svolgeranno tutti i compiti che saranno richiesti ai loro colleghi di servizio. Verranno quindi coinvolti nelle attività in affiancamento con l'equipe degli operatori già presenti nelle sedi delle Associazioni, nella gestione dell'attività del centro operativo/centralino, nelle attività di assistenza domiciliare, nell'organizzazione di eventi e nella realizzazione delle attività di mappatura.

Avranno modo di stare a contatto e conoscere gli utenti Auser e il loro nucleo familiare/amicale, di partecipare agli incontri che coinvolgono il target di riferimento, di proporre e mettersi in gioco in attività di socializzazione presso i centri incontro ed altri luoghi di ritrovo.

Parteciperanno alle riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività.

Sarà infine realizzata un'attività di riflessione e di ricerca approfondita su quanto richiesto, al giorno d'oggi, nel mondo del lavoro. Tramite questa analisi trasversale sarà possibile individuare le competenze necessarie per un inserimento efficace nella realtà lavorativa, al fine di consentire loro di affrontare il percorso di servizio civile in un'ottica altamente formativa e qualificante.

→ **Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali**

Al fine di rendere l'esperienza il più arricchente possibile, saranno dedicate alcune ore alla corretta compilazione di un CV e alla presentazione dei servizi di accompagnamento al lavoro. L'OPL e il personale delle rispettive Associazioni supporteranno e saranno a completa disposizione dei civilisti in caso di qualunque tipo di necessità, dubbio o confronto. Inoltre, saranno organizzati momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile, di approfondimento della conoscenza del Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro relativi ai comuni di residenza dei giovani civilisti, presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee.

Saranno realizzate azioni di monitoraggio con cadenza trimestrale al fine di verificare il livello di efficacia ed efficienza della realizzazione del progetto, del livello di formazione generale e specifica acquisito, del livello di crescita personale dei volontari di servizio civile e dei loro stati d'animo nella realizzazione delle attività.

Sarà, infine, premura degli Enti verificare che i giovani con minori opportunità abbiano sempre il materiale necessario allo svolgimento delle attività, quale il materiale di cancelleria o il vestiario adeguato al contesto presso il quale i volontari lavoreranno.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

→ **Durata del periodo di tutoraggio, Ore dedicate, Tempi, modalità e articolazione oraria**

L'attività di tutoraggio sarà svolta da un team di professionisti con competenze specifiche nelle diverse attività, il gruppo di lavoro si è riunito a partire dalla definizione del percorso di tutoraggio di seguito descritto. Gli attori coinvolti saranno: Agenzia Piemonte Lavoro, Immaginazione Lavoro ed Eurodesk.

Le attività saranno orientate a erogare dei moduli di intervento sui temi di Competenze e Orientamento, con lo scopo di:

- ✓ informare i giovani coinvolti nei progetti di Servizio Civile circa le opportunità offerte dai servizi dei CPI in termini di supporto all'inserimento lavorativo nel MDL;
- ✓ far apprendere ai ragazzi il linguaggio delle competenze (conoscenze, capacità), per poter meglio descrivere il proprio percorso di Servizio Civile, ma anche aumentare la consapevolezza e l'importanza di ragionare sui propri obiettivi professionali in questi termini.

Il percorso (realizzato negli ultimi 3 mesi di progetto) sarà articolato in 22 ore di formazione in gruppo e 12 ore di incontri individuali con l'Esperto in Tecniche di Certificazione, l'attività sarà organizzata come segue.

	1	2	3	4	5	6	7	9	12	10	11	12
1. incontri individuali di autovalutazione volontario e valutazione esperienza SCU - 2 h												
2. identificazione delle competenze apprese durante il SCU - incontro individuale 2 h												
	1	2	3	4	5	6	7	9	12	10	11	12
3. laboratorio di gruppo volto alla compilazione del CV - 6 h												
4. guida al colloquio di lavoro - laboratorio di gruppo 6 h												
5. utilizzo di internet e dei social network per la ricerca del lavoro - laboratorio di gruppo 6 h												
	1	2	3	4	5	6	7	9	12	10	11	12

L'output della fase è costituito da una valutazione del possesso delle competenze formalizzata in un Attestato di validazione che ha un valore di certificazione di parte seconda. Tale documento viene rilasciato al termine della fase. Ulteriore output della fase potrà essere il CV del volontario aggiornato

Articolazione

Questo processo può durare fino ad un massimo di 8 ore e consiste in colloqui ed eventuali prove integrative che si svolgeranno secondo la seguente sequenza:

- Analisi delle evidenze ed individuazione delle competenze potenzialmente validabili
- Definizione dei contenuti da approfondire nel colloquio e sua realizzazione
- Strutturazione e somministrazione eventuale di prove
- Formulazione di un giudizio di validazione delle competenze
- Comunicazione al volontario degli esiti e rilascio dei documenti di validazione

Strumenti utilizzati

Scheda di valutazione delle evidenze

Dossier del Cittadino

Verbale di validazione

Repertorio degli standard formativi della Regione Piemonte

Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali

- l'attività, che nel complesso dura 12 ore per ciascun volontario, si colloca durante gli ultimi tre mesi del servizio civile;

a.3 Certificazione rilasciata ai sensi del d.lgs. 13/2013

Due sono le tipologie di contributi specifici apportati dall'ente titolato:

1. un contributo di tipo formale - il percorso di validazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale è realizzabile solamente in presenza di un ente titolato che abbia al suo interno risorse adeguatamente formate e almeno un ETC (Esperto in Tecniche di Certificazione) inserito nell'elenco ufficiale degli ETC;
2. un contributo di tipo qualitativo - il volontario a cui viene rilasciato un attestato di validazione di competenze può vantare una specializzazione specifica riconosciuta formalmente, può iniziare, se lo desidera, un percorso per il riconoscimento completo del titolo professionale, può utilizzare questo riconoscimento per un più vantaggioso inserimento nel mondo del lavoro.

b. Realizzazione di laboratori di orientamento al mercato del lavoro e alla redazione di strumenti per l'autopromozione (a cura della Agenzia Piemonte Lavoro); l'obiettivo di questa fase è quello di fare riflettere i civilisti su aspetti-chiave del loro percorso;

- cogliere il senso dell'esperienza partita con la formazione iniziale, che si conclude con il tutoraggio finale;
- riflettere sugli obiettivi professionali, competenze generali e specifiche legate all'esperienza di Servizio Civile (strumenti per la presentazione di sé);
- ricostruire un percorso individuale: da me al mio curriculum (mi preparo, mi presento, inserisco la presentazione in uno strumento);
- favorire il dibattito e l'analisi della propria modalità di presentazione;
- riflettere sui meccanismi e le dinamiche del mercato del lavoro (con un particolare riferimento alle professioni emergenti), individuando i canali e le strategie più efficaci per la ricerca attiva e l'autopromozione in relazione al contesto.

Contenuti dei laboratori:

Le competenze certificate saranno il punto di partenza per l'analisi ed elaborazione dell'obiettivo professionale: scheda "Albero del lavoro" (visualizzazione emotiva dell'obiettivo professionale); scheda Elementi Obiettivo (da cosa è composto).

In questa fase saranno analizzati dei casi di studio, alcuni siti dei repertori dei profili professionali (Atlante delle professioni) ed utilizzate schede di analisi: Schede Analisi Esperienza (per riportare attività e competenze del Servizio Civile) e Scheda Rifletto (da elaborare con il tutor per una verifica di aspettative, risultati ottenuti e una ripresa dell'obiettivo professionale, alla luce dell'esperienza svolta).

La seconda parte dei laboratori sarà, invece improntata sugli strumenti per la ricerca di lavoro

a) la scheda Piano d'Azione per la ricerca di lavoro (al fine di impostare un metodo di ricerca di lavoro/formazione e abituarsi a tracciare le attività, i tempi, la rete e gli obiettivi raggiunti).

b) Modelli di curricula già compilati e in vari formati (Europass e funzionale/anticronologico) per ragionare sugli elementi importanti e fornire spunti.

a) attività di simulazione di un colloquio di lavoro: a partire da offerte di lavoro reali (dal portale www.iolavoro.org) verrà chiesto ai civilisti di sostenere alcune simulazioni di colloquio. I ragazzi non coinvolti direttamente, avranno il compito di osservatori (punti forti e punti aree di miglioramento).

c. Presentazione dei Centri per l'impiego e della rete dei servizi al lavoro.

L'Agenzia Piemonte Lavoro, che realizzerà questa attività, è un Ente strumentale della Regione Piemonte, che tra le altre cose, si occupa dell'attività di gestione e coordinamento dei Centri per l'impiego e alle attività di ricerca e di analisi sul mercato del lavoro. I giovani saranno accompagnati, dagli operatori di APL, in un percorso di conoscenza dei servizi offerti dai centri per l'impiego attraverso l'uso della mappa interattiva "Benvenuti al CPI": uno strumento dinamico aggiornato capace di sintonizzarsi sulle frequenze del bisogno di ciascun utente e di suggerire percorsi puntuali per l'orientamento al lavoro, alla formazione e per conoscere nel dettaglio l'ampio ventaglio dei servizi offerti da CPI piemontesi e non solo.

Attività opzionali

a. la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee;

Oltre all'attività di gestione e coordinamento dei Centri per l'impiego e alle attività di ricerca e di analisi sul mercato del lavoro, l'APL è partner della rete EURES che facilita la mobilità nel mercato del lavoro europeo. Inoltre, dal 2016 Vol.To aderisce alla rete Eurodesk con una attività di sportello aperto al pubblico sulle opportunità di mobilità all'estero per tirocinio, lavoro, volontariato e studio.

Eurodesk è una rete informativa europea diffusa in 36 paesi e che può contare sull'appoggio di oltre 1500 organizzazioni partner: il suo obiettivo è promuovere una cultura della cittadinanza europea, nonché la partecipazione e l'empowerment dei giovani, facendo loro conoscere le opportunità che l'Unione Europea offre, specialmente a chi ha un'età compresa fra i 18 e i 35 anni.

L'esperto di Vol.To (ex ricercatore presso il Consiglio dell'Unione Europea a Bruxelles ed, attualmente, referente dello sportello Eurodesk e project manager per progetti di dimensione europea) e gli operatori di APL si coordineranno per presentare gli Scambi giovanili, il Corpo Europeo di Solidarietà, i campi di volontariato internazionale e le iniziative della rete EURES per candidarsi a posizioni lavorative in tutta Europa.

Verranno illustrati i principali canali di ricerca di lavoro con un affondo sulle piattaforme digitali che favoriscono l'incontro tra la domanda e l'offerta, nonché la promozione del proprio profilo professionale, in un'ottica di personal branding.

La sessione sarà aperta da attività ludiche di icebreaking, per aiutare i giovani e le giovani a presentarsi e a prendere parte attivamente all'incontro, superando la timidezza iniziale.

Seguirà una parte più teorica in cui verranno fornite alcune informazioni di contesto sull'Unione Europea, sul suo funzionamento e su come si possa essere cittadini attivi all'interno dell'Unione: per tenere alta

l'attenzione, i momenti frontali saranno molto brevi e sempre accompagnati da giochi educativi di natura collaborativa o competitiva, per tastare la conoscenza o favorire l'acquisizione di una cultura generale riguardante l'Europa. In queste occasioni è anche previsto l'utilizzo tramite smartphone di risorse digitali (ad es. Kahoot, Mentimeter, Miro o Mural), dal momento che l'ausilio di queste piattaforme può aumentare il coinvolgimento dei partecipanti, oltre a rendere il formato degli incontri più adattabile alla versione online in caso di necessità.

Sarà infine realizzata una parte finale più pratica e laboratoriale, in cui il formatore e i/le giovani partecipanti individueranno insieme le principali competenze che occorre acquisire per poter intraprendere un'esperienza di mobilità in un paese straniero.

b. l'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato;

Identificazione del Centro per l'Impiego di competenza per domicilio del/della giovane ed esplicitazione della procedura per effettuare la presa in carico;

presa in carico del giovane con il rilascio della dichiarazione di disponibilità al lavoro, l'erogazione del servizio di orientamento di primo livello e la definizione del patto di servizio personalizzato.

Possibilità di svolgere un appuntamento di orientamento specialistico individuale o di gruppo, secondo quanto emerso dall'appuntamento per la presa in carico.

c. altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro.

Incontri di presentazione del software Sorprendo, strumento che partendo dall'esplorazione di interessi e abilità dei ragazzi, elabora dei profili professionali di tendenza compatibili con i risultati emersi e suggerisce una metodologia per sviluppare un proprio piano di azione.

b) Analisi delle principali sezioni di Sorprendo, partendo dalla condivisione del test (su base volontaria), al fine di evidenziare:

- i risultati ottenuti e utilità dello strumento;
- eventuali curiosità e criticità (approfondimento);
- sezioni specifiche quali, i profili professionali e il profilo personale (curriculum, piano d'azione, traguardi, attività).