



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

ENTE

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

Informazioni aggiuntive per i cittadini:

Sede centrale:

Indirizzo: Via Monti di Pietralata 16, 00157 Roma

Tel: 0641734392 Fax 0641796224

Email: info@ascmail.it

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

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

Arci Servizio Civile Roma

Indirizzo: Via Acciaresi 7 – 00157 Roma

Tel: 06/41735120 (fax uguale)

Email: roma@ascmail.it

Sito Internet: www.arciserviziocivileroma.net

Responsabile dell'Associazione locale dell'ente accreditato: Teresa Martino

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione Locale: Teresa Martino

2) *CODICE DI ACCREDITAMENTO: NZ00345*

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

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *TITOLO DEL PROGETTO:*

AUSER: PROGETTARE E COMUNICARE IL BENESSERE DEGLI ANZIANI 2012

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

Settore: Educazione e promozione culturale

Area di intervento: Interventi di animazione nel Territorio

Codifica: E10

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

Premessa

Il progetto "Auser: **Progettare e Comunicare il Benessere degli Anziani 2012**" è un progetto duale. Con la collaborazione dei giovani volontari del servizio civile, il progetto, da un lato, mette in pratica a una serie di azioni (buone pratiche e progetti sperimentali) destinate ad accrescere il benessere e la protezione della popolazione anziana.

Dall'altro, con il progetto si intende innovare la visione limitativa dell'anziano e del ruolo che esso può svolgere nella comunità. Ciò attraverso la produzione di materiali informativi, di campagne di

sensibilizzazione che restituiscano alla terza legando la terza e e la visione in modo innovativo degli anziani , di elaborare e produrre materiali informativi, di individuare e contattare i canali per la diffusione dei materiali stessi

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

Nel 2011 – dati Istat - la percentuale degli ultra sessantacinquenni è aumentata del 18,4% con un incremento di ben 1,8 milioni fra uomini e donne.

Particolarmente veloce è stata la crescita della popolazione che ha superato gli 85 anni. Nel 2001, i cosiddetti “grandi vecchi” erano 1 milione 234 mila. Oggi, sono 1 milione 675 mila.

Il numero delle persone ultracentenarie si è addirittura triplicato dal 2001 al 2011, salendo da circa 5 mila 400 individui a oltre 16 mila.

L'aspettativa di vita nel nostro paese decisamente si allunga. Tuttavia non sempre è accompagnata da una vera qualità dell'esistenza quotidiana.

All'indebolirsi dei vincoli familiari e alla solitudine urbana, le persone anziane reagiscono con smarrimento e un bisogno di relazione che non possono essere affrontati esclusivamente per via amministrativa. Le istituzioni locali non hanno le risorse né la rete di servizi per fronteggiare la grande domanda di assistenza socio-sanitaria. Ciò crea un sentimento di vulnerabilità nei cittadini che si affacciano all'età dell'invecchiamento verificando sulla loro pelle l'inadeguatezza di uno stato sociale (basato su strutture verticali: sanità, previdenza, istruzione) pensato negli anni settanta. Per tutti costoro sono importanti soluzioni, che reinventano le forme dell'intervento pubblico e i modelli di sostegno comunitari.

Esperienze di solidarietà nei quali sono protagonisti gli anziani stessi, queste “pantere grigie” - che hanno perso con l'invecchiamento ruolo sociale e occasioni di relazione affettiva e sociale - attraverso la cittadinanza attiva e l'autorganizzazione si sentono coinvolti nella comunità in cui vivono, affrontano meglio piccoli e grandi problemi giornalieri e possono contribuire a qualificare l'intervento pubblico.

In Italia, come in altri paesi avanzati, uno dei problemi all'ordine del giorno riguarda la qualità dei servizi (pubblici e privati) forniti agli anziani, anche non autosufficienti, e le misure per metterli in condizione di badare a se stessi ed avere una vita soddisfacente.

I servizi per questa fascia d'età sono carenti e non sono innovativi rispetto alla complessità dei bisogni. Alcuni dati per descrivere il fenomeno: gli anziani beneficiari di assistenza pubblica domiciliare in Italia sono tra il 2 e il 3%, al confronto con il 10%, della Germania, il 15% della Gran Bretagna e il 20% dei paesi scandinavi. Al contempo l'Italia vanta uno degli indici di vecchiaia più elevati tra i paesi avanzati con oltre il 6 per cento della popolazione al disopra gli 80 anni. All'interno di questa emergenza anagrafica ne esiste una di genere. Le donne vivono più a lungo e sono più povere dei loro coetanei maschi. Inoltre l'invecchiamento femminile (diversamente da quello maschile) non gode nella cultura massmediatica dell'attributo della saggezza e della esperienza. Malgrado ciò le donne anziane costituiscono la parte maggiormente numerosa dell'esercito dei volontari italiani. Anche nell'Auser questo fenomeno si ripropone con grande evidenza: sul totale dei volontari (45 mila e 815) le donne sono il 47,3%; sul totale degli iscritti (298 mila e 63) le donne sono 152 mila e 902, circa la metà.

Per l'Auser il 2013 sarà un anno importante perché è previsto lo svolgimento del VIII Congresso Nazionale. L'evento si terrà in una città d'Italia ancora da definire. Sarà questa l'assise nella quale l'Associazione confermerà e possibilmente innoverà il suo operato, anche facendo tesoro dell'esperienza accumulata in questi ultimi anni e delle riflessioni delle Auser locali.

In coerenza con la missione dell'Auser, fornire alle persone anziane vari tipi di supporto e di attività per rigenerare i legami comunitari, per recuperare il senso di sé, delle proprie capacità, anche se residue; e soprattutto di offrire alle persone più fragili servizi e strumenti per affrontare gli ostacoli del vivere quotidiano. Con questo progetto, grazie anche alla presenza dei volontari di SCN, in particolare si intende intervenire (per potenziarle) quattro Aree corrispondenti ad altrettante attività

svolte dall'Auser nelle oltre 1400 strutture e associazioni affiliate territoriali (Rapporto di Missione Auser 2009):

- **Apprendimento permanente** degli anziani, orientato a soddisfare il desiderio di conoscenza in un ambiente che facilita i legami relazionali; si tratta un'attività promossa attraverso le oltre 108 Università della Terza Età affiliate ad Auser.
- **La comunicazione** per diffondere un'idea positiva di anziano: non più un soggetto debole ed un onere per la società, ma al contrario un cittadino attivo, una risorsa per la famiglia e l'intera comunità.
- **Il Filo d'Argento**, lo strumento attorno al quale ruotano le diverse attività delle sedi locali Auser. Il Filo d'Argento inizia con l'ascolto telefonico dell'anziano e prosegue con la presa in carico del suo bisogno mediante servizi di assistenza leggera.
- **La rendicontazione sociale** di tutte le attività svolte dall'Associazione, che prevede la definizione di specifici questionari, somministrati alle oltre 1.400 associazioni Auser radicate nel territorio nazionale. I dati raccolti confluiscono in un rapporto biennale e in diversi report di Area.

Apprendimento permanente. Organizzare l'offerta educativa

L'impegno della sede nazionale dell'Auser orientato all'educazione e alla promozione culturale sarà distribuito fra quattro aree di lavoro:

- Promozione e coordinamento delle attività culturali su tutto il territorio nazionale organizzate sia dalle università popolari e dell'età libera (circa 108 in tutta Italia), sia dalle oltre 500 sedi locali che organizzano offerta culturale. Corsi svolti (quasi tutti gratuitamente) in 200 strutture, ma anche conferenze, laboratori artigianali e di espressione, visite culturali e altro ancora. Attraverso queste attività Auser coinvolge circa 100 mila partecipanti all'anno – tutti iscritti all'Associazione -, dei quali il 65% sono donne. Gli insegnanti (circa 3 mila 730) sono per i 2/3 volontari. Accanto a questi, altri 8 mila volontari rendono possibile concretamente la messa in opera delle iniziative che sono caratterizzate dall'integrazione generazionale: infatti sono circa il 30% i giovani che vi partecipano. Integrando le attività culturali con alcuni servizi di aiuto alla persona Auser s'impegna a raggiungere le fasce di soggetti a più basso tasso d'istruzione e di reddito, intervenendo sulla "domanda debole" e sulle forme di apprendimento all'interno delle associazioni locali Auser con: cene interculturali, visite ai musei e alle biblioteche, insegnamento degli elementi base dell'uso del computer (in collaborazione con studenti delle scuole) e altro.

- Attuazione delle iniziative e dei progetti che decisi nel corso della Festa biennale dell'Auser la "**Città che Apprende**" che si è svolta nel settembre 2012 sul tema dell'INVECCHIAMENTO ATTIVO. Tale evento, giunto alla quinta edizione, è un luogo di valorizzazione delle buone pratiche e di confronto fra le varie realtà regionali e locali dell'Auser ma anche con altre reti associative e di volontariato. Le edizioni della "**Città che Apprende**" sono realizzate con la consulenza **Servizi Nuovi**, specializzata nella ricerca sociale (vedi box 24) e nella trasformazione del portato teorico in progetto operativo.

L'appuntamento di Genova - propedeutico al lavoro operativo da realizzarsi nel biennio 2013/2014 – ha esplorato il tema dei beni comuni e del volontariato di comunità. **Servizi Nuovi** ha analizzato le buone pratiche di volontariato civico: orti sociali, vigili nonni, assistenza e vigilanza nei musei e nelle biblioteche, gruppi di acquisto solidali e altro - in atto nelle Auser territoriali al fine di costruire orientamenti culturali e progetti operativi da realizzare nel corso del 2013/2014.

- Gestione del progetto sperimentale "**Certificazione Auser di qualità per le Università popolari e i Circoli culturali affiliati**", con il supporto del Comitato scientifico di valutazione. Il progetto ha l'obiettivo di monitorare le attività culturali e formative organizzate dalle Università Popolari, verificandone i requisiti in relazione ai parametri definiti nel progetto, per assisterle nel miglioramento dell'offerta formativa e infine rilasciare loro un "bollino blu" di certificazione della qualità.

- L'attività di rete tra le strutture Auser che realizzano iniziative culturali e formative è assicurato anche attraverso un strumento di informazione on-line, la newsletter informativa "**Auser Conoscere**", ideata e realizzata da Auser Nazionale per condividere e diffondere buone pratiche in

materia di apprendimento permanente, tanto all'interno dell'universo Auser quanto nel resto del panorama nazionale ed europeo.

Comunicazione

L'Auser attraverso l'informazione e la comunicazione (interna ed esterna) promuove un concetto in positivo dell'anziano e valorizza il patrimonio culturale di idee e di esperienze di cui gli anziani sono portatori, la loro voglia di partecipare e di contare nella comunità.

L'attività presso i *media* è fondamentale per scardinare i luoghi comuni che pesano sui cittadini anziani; migliorare la qualità dell'informazione a loro destinata e quella sulla loro realtà di vita.

Attraverso campagne di comunicazione si punta a diffondere idee e opinioni in favore della terza età, nonché campagne di salvaguardia dei diritti degli anziani; delle attività ed opportunità offerte loro dall'Auser, dal mondo dell'associazionismo, dai servizi pubblici.

La presentazione e promozione dei migliori progetti e delle buone pratiche (all'interno e all'esterno dell'Auser) sono anche strumenti di miglioramento dei servizi offerti sia in termini di efficienza che di adeguamento alle esigenze degli utenti dell'Auser e degli anziani in genere (buone pratiche). I principali veicoli di comunicazione utilizzati dall'associazione sono:

- l'**Agenzia** d'informazione settimanale (AGENZIA AUSER) inviata via e-mail agli iscritti, ai volontari, al mondo del volontariato, alla stampa, alle università, alle istituzioni ed esperti del settore.
- il **Notiziario** mensile dell'Auser (AUSER INFORMA);
- il **Portale** www.auser.it creato per far conoscere, in un'idea interattiva, le attività dell'Auser, le buone pratiche, la documentazione, le campagne cui l'associazione aderisce;
- la **newsletter** AUSER CONOSCERE, dedicata al tema dell'apprendimento degli adulti;
- il profilo su **facebook** con il quale Auser intende far crescere la sua capacità di colloquiare in tempo reale con movimenti, giovani, espressioni della società civile;
- i **Quaderni di approfondimento** su temi specifici: Volontariato e Associazionismo, Enti locali e terzo settore.
- Il **numero monografico** annuale SPECIALE SOLIDARIETA', nel quale sono descritti i progetti di solidarietà internazionali di cui Auser è capofila o partner.

Filo d'argento e sostegno alla domiciliarità

Telefonando al numero verde nazionale 800.99.59.88 accessibile senza scatto alla risposta, l'anziano (attraverso il Call Center Auser) viene messo in contatto con il punto d'ascolto più vicino. Il quale registra la sua richiesta di aiuto, se può la risolve mediante uno dei propri servizi. Altrimenti mette l'anziano in contatto con un'altra associazione o un ente pubblico in grado di aiutarlo.

Il volontario attivo nel punto di ascolto più vicino (sono 144 nell'intero territorio nazionale) registra su un'apposita scheda, la chiamata e i singoli interventi effettuati.

Il regolare svolgimento delle procedure, la lettura e la messa in ordine dei dati raccolti consente di costruire la banca dati nazionale AUSER sui bisogni della popolazione anziana. Sulla scorta della quale viene prodotto il Rapporto Nazionale sulle attività del Filo d'Argento, contenente le informazioni sui servizi erogati e un approfondimento sul grado di soddisfazione degli utenti.

Il Filo d'argento offre alle persone che entrano in contatto con l'800.99.59.88 la possibilità di partecipare alle attività di socializzazione organizzate nelle sedi territoriali, dando così una risposta alla loro solitudine e ad alcune marginalità sociali. Per mezzo di attività culturali, creative e ricreative gli anziani sono coinvolti in una rete di relazioni che li stimola mantenersi attivi.

L'offerta di Auser di sostegno alla fragilità e al recupero delle abilità di relazione, pensiero, ideazione si rivolge anche alle persone colpite da maggiori debolezze fisiche; oppure in situazioni di privazione e degrado. In tal senso il Filo d'Argento intende sempre più favorire da un lato, l'animazione e il sostegno all'autonomia dell'anziano che vive nelle case di riposo; dall'altro, vuole implementare le possibilità della permanenza nella propria abitazione anche agli anziani non autosufficienti in collaborazione con strutture e gli operatori dell'assistenza domiciliare per gli anziani (ADI). A ciò è dedicato un apposito progetto.

Vivere da anziani nella propria abitazione può esser problema anche quando non si hanno particolari carenze di autonomia. Sorgono vari problemi: le spese per il mantenimento, un

ambiente non adeguato alle mutate esigenze della persona (barriere architettoniche, impianti non a norma, mancanza di manutenzione ecc.).

PROGETTO ABITARE. A questo scopo l'Auser, nell'ambito del FILO D'ARGENTO, è impegnata in un progetto di sostegno alla domiciliarità. Il progetto, sviluppatosi nelle città di Firenze, consiste nel favorire forme guidate di coabitazione tra anziani soli e giovani coppie, studenti, persone in difficoltà, migranti. Il progetto, trasferibile in altri contesti territoriali, si avvale della collaborazione di operatori professionali (psicologi, architetti, mediatori culturali ecc.), dell'interesse attivo dell'amministrazione locale e soprattutto del coordinamento e della gestione dei volontari di Auser, che seguono la coabitazione in tutte le sue fasi: mettendo in relazione l'offerta e la domanda, monitorando l'andamento del vivere insieme, intervenendo nella soluzione dei problemi pratici, registrando presso le autorità competenti del comune la coabitazione.

Anche per questa ragione Auser ha consolidato la collaborazione con l'Associazione non profit **Abitare e Anziani** e l'omonima rivista: che hanno l'obiettivo di raccogliere e diffondere informazioni sulle problematiche abitative degli anziani. In particolare la collaborazione prevede l'apertura di tre sportelli informativi per la domiciliarità presso le sedi Auser di Piacenza, di Cesena e di Torino che si concluderà entro la primavera 2012 ma la cui gestione riguarderà gli anni a venire. Gli sportelli infatti saranno gestiti dai volontari Auser che offriranno un servizio di assistenza e di informazione specifica a tutti gli operatori interessati all'abitare degli anziani: dai cittadini, alle istituzioni locali, alle associazioni di volontariato, al sindacato, alle cooperative di costruttori.

Rendicontazione sociale

Il ruolo crescente dell'associazionismo all'interno del sistema di welfare locale comporta responsabilità sempre maggiori in termini di trasparenza, sia verso il proprio tessuto associativo, sia verso i cittadini e le istituzioni. La rendicontazione sociale in virtù di queste ragioni ha un ruolo di primo piano per Auser. Essa è un importante strumento per conoscersi e farsi conoscere, per un costante orientamento delle proprie attività in risposta ai bisogni delle persone anziane; e al tempo stesso costituisce una garanzia per i cittadini e le istituzioni. In questi ultimi anni, Auser ha fatto un importante investimento per migliorare la propria capacità di rendicontazione, attraverso la pubblicazione biennale di un **Rapporto di Missione** sempre più evoluto verso il concetto di **Bilancio Sociale**. Stiamo operando per migliorare i risultati in termini di: tempestività di pubblicazione, qualità dei dati, completezza delle informazioni; e in special modo capacità di esprimere compiutamente il senso delle attività Auser, di misurarne l'efficacia sociale e il grado di soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

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

CRITICITA'/BISOGNI	INDICATORI MISURABILI
<p>Criticità 1 Apprendimento permanente</p> <p>Le persone con età superiore ai 60 anni hanno mediamente titoli di studio e formazione di livello inferiore rispetto alle nuove generazioni.</p> <p>La capacità di agire e di essere accettati in una società complessa e in continuo mutamento è strettamente connessa ai livelli di sapere e di informazioni. Pertanto l'apprendimento permanente è lo strumento indispensabile per una maggiore inclusione sociale e rappresenta esso stesso un momento di apertura e di creazione di relazioni interpersonali.</p> <p>Le università popolari e i circoli culturali Auser apprestano un'offerta formativa e di aggiornamento che tiene conto del diverso modo di apprendere degli adulti e degli anziani rispetto ai ragazzi. In tal modo, rispondono al desiderio di studiare, di acculturarsi e di conoscere che gli anziani non hanno potuto realizzare in altri momenti della vita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con il coinvolgimento delle sedi Auser regionali e locali e delle Università Popolari e Circoli culturali (almeno 10 circoli) attuare le iniziative e i progetti sui beni comuni e il volontariato civico proposti nella “Città che apprende”. • diffondere la conoscenza dei corsi e delle attività promosse dalle università popolari e dell'età libera, incrementando dagli attuali 1500 a 2000 il numero degli iscritti alla newsletter Auser Conoscere. • realizzare almeno 10 numeri durante l'anno della newsletter on-line Auser Conoscere; realizzare nella newsletter almeno 4 approfondimenti con l'obiettivo di promuovere attività educative e culturali anche all'interno di contesti diversi dalle università popolari (Rsa, circoli ricreativi e altro). • coinvolgere nella redazione della newsletter Auser Conoscere almeno 12 nuove sedi periferiche.

<p>Criticità 2 Comunicazione</p> <p>Gli anziani sono una parte importante e solida della nostra società, ma spesso in un'epoca che dà valore solo all'età produttiva delle persone si sentono messi da parte. I mass media, li ignorano e peggio li rappresentano in modo stereotipato. Molti tabù e pregiudizi negano loro la possibilità di esprimere aspirazioni, desideri, affetti, entusiasmi, voglia di partecipare alla vita civile del paese. Le narrazioni che riguardano la vecchiaia, sono falsate rispetto alla realtà: molti anziani sono indispensabili alla loro famiglia non sono affatto un peso economico. Anzi spesso contribuiscono con la loro pensione a far quadrare il bilancio familiare. Esiste un patrimonio di esperienze, di energie, capacità che va comunicato per quel che realmente vale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgare le attività svolte dall'Auser nelle quali emerge la cittadinanza attiva degli anziani: raggiungere 2 mila nuovi contatti per la diffusione dell'Agenzia stampa Auser settimanale; • approfondire e pubblicizzare la conoscenza delle condizioni della popolazione anziana, realizzando 3 numeri speciali dei "Quaderni Auser" su temi di attualità; • implementare il sistema informativo Auser, al fine di rendere più sistematica la circolazione delle attività tra la sede nazionale e le associazioni locali. Realizzare "Notiziari associativi" creando una rete di 20 "corrispondenti" in grado di raccontare la realtà territoriale e le buone pratiche; • accrescere l'interattività del Portale www.auser.it anche come luogo di snodo e confronto fra le associazioni locali Auser; • far conoscere Auser e il suo impegno nel volontariato a un numero ampio di soggetti per genere, culture, nazionalità anche mediante la sua presenza su facebook.
<p>Criticità 3 Filo d'Argento e sostegno alla domiciliarità</p> <p>La solitudine colpisce la popolazione anziana per l'indebolirsi dei legami familiari e di buon vicinato. Invecchiando si esce meno di casa, si trascorre più tempo al telefono, che diviene il "sistema comunicativo" per superare la scarsità di contatti umani.</p> <p>Le persone anziane chiedono compagnia telefonica o piccoli aiuti a domicilio, informazioni sugli indirizzi delle strutture pubbliche e delle farmacie; aiuto per le riparazioni domestiche o per compilare documenti. Chiedono di essere accompagnati a sottoporsi alle cure mediche o a fare le analisi. Desiderano superare la dimensione di solitudine e di partecipare in modo attivo ad occasioni culturali e di socializzazione.</p> <p>Questo stesso desiderio è presente anche tra le persone non autosufficienti o che vivono in strutture residenziali per anziani, dove spesso tali occasioni mancano o sono rarissime.</p> <p>Inoltre esiste diffusamente il desiderio di continuare a vivere nella propria casa, con dignità e sicurezza anche presso coloro che non vivono in situazioni di particolari marginalità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Far crescere il numero dei punti di ascolto territoriali del Filo d'Argento dagli attuali 140 a 165; • far crescere il numero degli anziani assistiti attraverso la rete del Filo d'Argento dagli attuali 420 mila a 450 mila l'anno; • Far crescere in numero degli interventi documentati dagli attuali 400 mila (che rappresentano circa il 20% di quelli svolti in un anno) ad 500 mila. • Diffondere su tutto il territorio nazionale le pratiche di inclusione e partecipazione alle attività di socialità e culturali delle persone aiutate dal Filo d'Argento. • Diffondere in altre regioni (Liguria) il progetto a sostegno della domiciliarità – coabitazione tra anziani o tra anziani studenti, migranti, giovani coppie realizzato dall'Auser di Firenze e Lecco. • Sulla base dei bisogni raccolti attraverso i tre sportelli creati in collaborazione con Abitare Anziani - presso le sedi Auser di Piacenza, di Cesena e di Torino – ri-orientare l'assistenza e l'informazione sulle problematiche connesse all'abitare nella terza età. • Pubblicare il Rapporto annuale 2013 sul Filo d'Argento.
<p>Criticità 4 Rendicontazione sociale</p> <p>Il ruolo crescente dell'associazionismo e del volontariato all'interno del sistema di welfare locale comporta responsabilità di trasparenza verso i cittadini e le istituzioni. La rendicontazione sociale è da tempo uno degli impegni centrali dell'Auser che ha fatto questa scelta: per orientare al meglio il suo operare nei territori e cogliere i bisogni che vi si esprimono, per dar conto dell'attività di servizio alla persona e degli interventi culturali, per comunicare l'effettivo livello di qualità e la capillarità del nostro agire, per divulgare tra i diversi stakeholders gli obiettivi e le strategie che guidano Auser.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicare in internet e aggiornare l'anagrafica di tutte le sedi Auser che partecipano alle indagini nazionali e i dati relativi alle attività di ognuna di esse: passare dalle circa 1.450 sedi attualmente censite a 1.600; • utilizzando i dati raccolti in occasione del Rapporto di Missione realizzare 4 o più schede di approfondimento sia per alcuni dei principali settori di cui si occupa Auser (es: per le attività culturali e per quelle di volontariato civico) sia per specifiche aree geografiche; • verificare con le associazioni Auser sul territorio la corretta adozione dei questionari e delle schede per la rilevazione dei dati inerenti le attività propedeutiche alla pubblicazione del Rapporto di Missione Nazionale 2013.

6.3 Individuazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:

6.3.1. Destinatari diretti

Il progetto è destinato alla popolazione anziana; mira a valorizzare la partecipazione attiva delle persone della terza età, a dare loro sostegno nella vita quotidiana, a coinvolgerle in attività di volontariato e in esperienze di crescita personale e culturale. Ciò si realizza attraverso le attività e i servizi leggeri prestati nelle 1400 strutture e associazioni affiliate capillarmente diffuse nel territorio nazionale.

6.3.2 Beneficiari indiretti

Il progetto avrà inoltre ricadute positive sulle famiglie, le istituzioni e le comunità locali. L'Auser ha al suo attivo 20 anni di volontariato, di animazione e di intervento sociale. In tutte queste attività, benché il focus resti sulla popolazione anziana, nella pratica è via via risultata ricca e multiforme la partecipazione di altri soggetti, che risultano di fatto beneficiari indirettamente di tali attività. Le famiglie degli anziani, ma anche bambini, giovani, donne e immigrati. Tali modelli hanno dimostrato una maggiore efficacia quando si è perseguita la pratica del cooperare e collaborare, su concrete attività e obiettivi, con amministrazioni locali e le istituzioni territoriali (Asl, Istituti scolastici, Consulitori, Centri di Orientamento per i cittadini).

6.4. Soggetto attuatore ed eventuali partners

Auser si connota con un'articolata e variegata presenza su tutto il territorio nazionale. Gli associati sono circa 300.000, di cui oltre il 50% donne. Il volontari attivi sono 46.000. Auser mette a disposizione oltre 1400 sedi locali, nei comuni e nei quartieri di tutto il paese, impegnate in attività quali: compagnia telefonica, trasporto sociale, aiuto nel disbrigo delle faccende domestiche, spesa a domicilio, consegna di farmaci a domicilio, turismo sociale, educazione degli adulti, assistenza e informazioni su varie necessità (abitare, fisco, ecc.), cura di aree verdi, giardini e parchi pubblici, vigilanza davanti le scuole, sorveglianza di musei e biblioteche, recupero di tradizioni artigianali, laboratori sulla memoria e molto altro.

L'Auser in cifre: utenti, volontari, sedi, mezzi, servizi dal Rapporto di Missione Biennale

- **Aiuto alla persona** oltre 760 sedi locali operano nel campo dell'aiuto alla persona, con oltre 2 milioni di servizi prestati l'anno;
- **Assistiti:** più di 420 mila assistiti nell'ultimo anno, di cui circa 190 mila sono donne;
- **Volontari:** 46 mila volontari, per un monte ore di oltre 3 milioni, impegnati ad aiutare le persone anziane sole nella loro abitazione e favorendo la cura di rapporti affettivi.
- **Filo d'Argento:** un call center e 144 punti di ascolto: è il mezzo fondamentale con cui Auser raccoglie la richiesta di assistenza e mette in opera il suo servizio.
- **Automobili:** 6 mila automobili che i volontari dell'Auser guidano per consegnare a casa di anziani non autosufficienti un pasto caldo o per accompagnarli a ritirare la pensione, a incontrare un familiare.
- **Associazioni culturali e Università:** più di 500 associazioni di promozione sociale e oltre 108 università popolari, impegnate nel processo educativo degli adulti (dall'arte alla tecnologia), nell'educazione alla cittadinanza, alla all'interculturalità e altro coinvolgono quasi **8.000** volontari.
- **Servizi di Comunità:** 600 unità associative che prestano servizi alla comunità con quasi 19.000 volontari,.
- **1450 sedi locali**
- **Turismo sociale:** oltre 3 mila iniziative di turismo sociale, perché il viaggio può diventare cultura, socialità e apprendimento, benessere.

Tali attività sono svolte in rete con molti altri soggetti: le associazioni di volontariato, le cooperative sociali, gli enti ecclesiastici, le università e ovviamente i servizi territoriali pubblici.

Tutti gli interventi elencati hanno bisogno, a monte e a valle, di una organizzazione e di un coordinamento complesso e capillare per raggiungere il maggior numero possibile di anziani, famiglie, comunità.

Per orientare il lavoro a livello locale, Auser ha stretto collaborazione con l'associazione non profit **Abitare e Anziani**. L'Associazione ha l'obiettivo di ricercare e promuovere strumenti economici e

sociali per evitare all'anziano ed alla sua famiglia di ricorrere alla casa di riposo come unica alternativa alla perdita della autosufficienza. L'Associazione, anche mediante l'omonima rivista, diffonde informazioni e favorisce iniziative legislative, collaborazioni con Enti Pubblici e privati, programmi abitativi per anziani a carattere sperimentale. Coordinandosi con l'Auser nazionale, **Abitare e Anziani** sta contribuendo all'apertura - presso le sedi Auser di Piacenza, di Cesena e di Torino - di tre sportelli con il proposito, da una lato, di intercettare le esigenze abitative della popolazione anziana e, dall'altro, di favorire soluzioni innovative come la condivisione di abitazioni avvalendosi della esperienza maturata da Auser.

L'Associazione **Abitare e Anziani**, iscritta al Tribunale di Roma dal 1999, è costituita in prevalenza da cooperative di abitazione. L'omonima rivista è un semestrale, il cui direttore responsabile è l'architetto Assunta D'Innocenzo.

Auser ha un rapporto di collaborazione con **Servizi Nuovi**, un'associazione che svolge attività di ricerca e consulenza nel campo delle politiche di welfare. In particolare l'associazione è impegnata sui temi della salute, della formazione, della sicurezza, delle condizioni urbane. La metodologia utilizzata da **Servizi Nuovi** - e utilizzata da Auser per impostare i propri progetti - tiene insieme tenere elaborazione teorica e prassi. Le indagini, le ricerche, le iniziative editoriali vengono utilizzate a supporto di buone pratiche finalizzate a innovare il welfare. Il Consiglio di amministrazione dell'associazione - costituita nel novembre 1999 - è formato da Alessandro Montebugnoli (presidente), Nadia Caselgrandi (vicepresidente), Alfonsina Rinaldi.

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

Nell'ultimo decennio il ruolo del volontariato in Italia è diventato incisivo ed è destinato a crescere. I dati Istat rilevano che i settori prevalenti nei quali operano le associazioni che si occupano dei bisogni degli anziani sono: il sanitario (28%) e socio-assistenziale (27,8%). Le prestazioni più frequentemente erogate sono quelle dell'ascolto telefonico, sostegno e all'assistenza morale (20%); seguono i servizi ricreativi e d'intrattenimento (14,5%), l'accompagnamento e l'inserimento sociale (13%), l'educazione per gli adulti (12,9%), le campagne d'informazione e sensibilizzazione (11,8%), l'assistenza domiciliare (11,8%), il trasporto degli anziani e i disabili (11,4%), il "trasporto di ammalati" e le prestazioni di soccorso (10,7%).

Tra le associazioni nazionali rivolte alla tutela degli anziani troviamo: l'ANCESCAO (Associazione Nazionale Centri Sociali Comitati Anziani e Orti), che ha come obiettivo il superamento delle condizioni di solitudine degli anziani; il FAP - ACLI (Federazione Anziani e Pensionati dell'Associazione Cattolica Lavoratori Italiani), un'organizzazione impegnata sia sul piano delle attività culturali e ricreative che sul piano dell'azione sociale. L'ANTEAS (Associazione Nazionale Terza Età Attiva per la Solidarietà), un' associazione promossa dalla Federazione Italiana Pensionati della CISL, che promuove attività culturali e del tempo libero; infine l'ADA (Associazione diritti degli Anziani), di emanazione del sindacato pensionati della UIL, è particolarmente attenta all'aspetto diritti.

Tra tali associazioni l'Auser si distingue - oltre che per il grande numero di volontari e di iscritti - per la presa in carico associativa della persona con fragilità nell'ambito della comunità in cui questa vive, attraverso una vasta gamma di servizi che vanno dall'assistenza a domicilio (compagnia, preparazione di pasti, trasporto protetto, ecc.) alla creazione di una rete di relazioni sociali e affettive.

7) OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il progetto coordinato dall'Auser nazionale ha dirette ricadute sulle sue sedi territoriali. Il suo principale obiettivo è fornire alle persone anziane vari tipi di supporto e di attività per rigenerare i legami comunitari, per recuperare il senso di sé, delle proprie capacità, ma anche di offrire alle persone fragili servizi e strumenti per affrontare gli ostacoli del vivere quotidiano.

Tutto ciò deve realizzarsi anche attraverso l'integrazione con l'offerta pubblica, l'informazione e la rimotivazione delle persone anziane attraverso l'educazione permanente.

L'Auser guarda agli anziani non come fascia disagiata, destinataria di interventi meramente assistenziali, ma come una risorsa di cui valorizzare le potenzialità individuali. Per tali ragioni si propone di favorire la partecipazione delle persone anziane perseguendo i seguenti obiettivi generali:

-Apprendimento permanente: promuovere le attività educative e culturali come strumenti di contrasto all'esclusione sociale degli anziani, monitorandone la qualità e diffondendo le buone pratiche.

-Comunicazione: pubblicizzare nei circuiti mediatici e attraverso l'Agenzia Auser Informa, il portale www.auser.it, la presenza in Facebook, la vari strumenti, le iniziative e le attività di solidarietà, di aggregazione e socialità rivolte agli anziani.

-Filo d'Argento e sostegno alla domiciliarità: estendere la copertura telefonica del numero verde; implementare la banca dati; far crescere il numero degli assistiti e degli interventi documentati; diffondere pratiche di inclusione sociale degli anziani; passare dalla fase sperimentale – avviata in Toscana - sul tema della coabitazione tra anziani e soggetti deboli alla disseminazione del modello in altre regioni; sulla base dei bisogni raccolti attraverso i tre sportelli creati in collaborazione con **Abitare Anziani** - presso le sedi Auser di Piacenza, di Cesena e di Torino – ri-orientare l'assistenza e l'informazione sulle problematiche connesse all'abitare nella terza età; pubblicare il Rapporto annuale 2013 sul Filo d'Argento.

-Rendicontazione sociale: garantire informazione e trasparenza ai cittadini, ai soci, ai volontari, alle istituzioni e tutti i soggetti interessati all'operato di Auser.

Obiettivi del progetto e indicatori finali

Il progetto si inserisce nel contesto descritto al box 6 per perseguire i seguenti obiettivi specifici:

Apprendimento permanente

- Animare, sviluppare e promuovere la nuova edizione della newsletter on-line "**Auser Conoscere**" incrementandone la periodicità;
- Realizzare e dare continuità ai progetti decisi nella "**Città che apprende**" che si è svolta a Genova sul tema dell'invecchiamento attivo. L'appuntamento di Genova ha esplorato il tema dei beni comuni e del volontariato di comunità; sono state esaminate le buone pratiche in atto nelle sedi locali – nonni vigili, assistenza e vigilanza nei musei e nelle biblioteche, gruppi di acquisto solidali e altro - al fine di costruire orientamenti culturali e progetti operativi da realizzare nel corso del 2013.
- realizzare un progetto nazionale in sinergia con le attività Auser di aiuto alla persona, al fine di intercettare i soggetti a domanda debole;
- diffondere la conoscenza dei corsi e delle attività promosse dalle università popolari e dell'età libera, e dalle altre strutture Auser operanti nel campo dell'apprendimento permanente;
- promuovere interventi culturali non solo come momento di formazione e apprendimento ma come strumento di socialità e cittadinanza;
- promuovere attività educative e culturali anche all'interno di contesti diversi dalle università popolari (Rsa, circoli ricreativi, etc.) al fine di intercettare la "domanda inespressa".

Indicatori quantitativi finali:

- realizzare 10 numeri della newsletter **Auser Conoscere**;
- selezionare le migliori pratiche sul volontariato civico illustrati nella "**Città che apprende**" e trasformare in progetti con il coinvolgimento delle sedi Auser regionali e territoriali e delle Università Popolari e Circoli culturali (almeno 10 strutture);
- coinvolgere almeno 12 sedi locali dell'Auser nella redazione della newsletter **Auser Conoscere**;
- realizzare durante l'anno almeno 4 articoli in collaborazione con rappresentanti di spicco del mondo associativo, accademico e istituzionale sui temi dell'apprendimento permanente;
- incrementare il numero degli iscritti alla newsletter dagli attuali mille e 500 a 2000.

Comunicazione

- Diffondere e pubblicizzare le attività svolte dall'Auser per valorizzare gli anziani, per far crescere il loro ruolo attivo nella società;
- aumentare la conoscenza sull' entità e sulle condizioni della popolazione anziana in Italia;
- adeguare il sistema informativo Auser, per migliorare e rendere più sistematica la circolazione delle attività, dei progetti, delle iniziative realizzate a livello locale, promuovendole fra la popolazione anziana, Enti locali e Associazioni varie;
- realizzare "notiziari associativi" di condivisione di indirizzi, progetti e buone pratiche,
- monitorare, in termini di quantità e qualità, i siti internet associativi già attivati nelle sedi locali Auser;
- monitorare presso le sedi periferiche l'utilizzo delle linee guida per il corretto uso del nuovo logo associativo;
- partecipazione alle fasi preparatorie del Congresso e gestione della comunicazione durante il Congresso stesso.

Indicatori quantitativi finali:

- raggiungere 2000 nuovi contatti per la diffusione dell'Agenzia stampa settimanale;
- arricchire di articoli delle sedi periferiche la redazione del mensile Auser Informa, in modo da creare una rete di 20 "corrispondenti" pronti a raccontare la realtà associativa, i suoi progetti e le sue sfide;
- realizzare 3 numeri speciali dei "Quaderni Auser" focalizzati su specifici temi di attualità;
- far crescere l'interattività del Portale www.auser.it accogliendo resoconti delle sedi locali, sviluppando le rubriche, i sondaggi, l'area riservata ai soci;
- utilizzare facebook per coinvolgere un maggior numero di giovani nelle questioni della cittadinanza attiva;
- diffondere i temi e i valori al centro del Congresso;
- predispone gli atti del Congresso.

Filo d'argento e sostegno alla domiciliarità:

- Incrementare la rete dei punti di ascolto del Filo d'Argento;
- incrementare la raccolta di informazioni relative ai servizi realizzati attraverso il Filo d'Argento
- Diffondere in altre regioni (Liguria) il progetto di sostegno della domiciliarità – coabitazione tra anziani o tra anziani e studenti, migranti, giovani e coppie;
- utilizzare gli sportelli aperti presso le sedi Auser di Piacenza, di Cesena e di Torino per raccogliere i bisogni degli anziani e offrire informazioni sulle loro condizioni abitative.
- supportare la redazione del Rapporto Annuale sul Filo d'Argento.

Indicatori quantitativi finali:

- Far crescere il numero dei punti di ascolto territoriali del **Filo d'Argento** dagli attuali 140 a 165;
- far crescere il numero degli anziani assistiti attraverso la rete del Filo d'Argento dagli attuali 420 mila a 430 mila l'anno;
- far crescere in numero degli interventi documentati dagli attuali 400 mila (che rappresentano circa il 20% di quelli svolti in un anno) ad 500 mila.
- diffondere su tutto il territorio nazionale le pratiche di inclusione e partecipazione alle attività di socialità e culturali delle persone aiutate dal Filo d'Argento.
- aumentare le sedi di sperimentazione del varie forme di coabitazione che consentono all'anziano di rimanere nella propria casa. Il progetto sinora è attivo a Firenze si --intende estenderlo in diverse realtà, a iniziare dalla regione Liguria.
- avvio dell'attività di consulenza sui problemi dell'abitare nelle sedi Auser di Piacenza, Torino e Cesena in collaborazione con **l'Associazione Abitare e Anziani**.
- Pubblicare il Rapporto annuale 2013 sul Filo d'Argento.

Rendicontazione sociale

- Dare conto della missione sociale dell'Auser (finalità, valori e principi, attività), su come la si declina in strategie e programmi, su cosa è stato fatto per il suo perseguimento e quali sono stati i risultati ottenuti. Ciò per consentire una valutazione di coerenza, efficienza e (ove possibile) di efficacia;
- individuare le esigenze conoscitive di tutti i soggetti portatori di diritti, interessi ed aspettative legittime nei confronti dell'Auser;
- accelerare la tempistica di pubblicazione e diffusione dei vari rapporti rispetto al periodo oggetto di rendicontazione, in tempo utile rispetto alle esigenze dei soggetti interessati;
- curare la comparabilità temporale e spaziale dei dati via via raccolti.

Indicatori quantitativi finali:

- portare il coinvolgimento delle sedi Auser locali nelle indagini nazionali da 1.450 a 1.600;
- garantire la restituzione, in forme analitiche e aggregate secondo logiche locali, di tutti i dati raccolti in occasione del Rapporto di Missione;
- strutturare e rilevare almeno un indicatore di soddisfazione degli utenti dei servizi Auser per ciascuna area di attività da inserire nel questionario per la rendicontazione del successivo anno;
- strutturare sul sito Auser un'area dedicata alla rendicontazione sociale, differenziata in una sezione riservata alle sedi Auser per la fase di rilevazione dei dati ed una sezione in chiaro per la pubblicazione del Rapporto di Missione nazionale e per i vari approfondimenti tematici.

Obiettivi rivolti ai volontari:

La partecipazione al progetto permetterà ai volontari di acquisire:

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

Premessa: ideazione del progetto/avvio

L'Associazione ha deciso di attivare l'esperienza del SCN realizzando un progetto che preveda il coinvolgimento dei giovani nelle attività associative e della comunità di riferimento partendo dalle analisi delle finalità e delle attività dell'organizzazione stessa, delle risorse umane e strutturali possedute nonché da un'analisi del fabbisogno territoriale

A tal fine l'Associazione ha avviato le procedure preliminari di individuazione e formazione delle figure coinvolte, ha realizzato la progettazione di massima, ha verificato come attivare l'informazione e pubblicizzazione del progetto (attraverso Sportello informativo, siti internet

www.arciserviziocivile.it e www.arciserviziocivileroma.net, mail, incontri divulgativi) e come attivare il criterio di ricezione delle domande dei candidati e delle procedure di selezione.

Successivamente a ciò ha analizzato il sistema più idoneo alla pianificazione dell'accoglienza dei volontari e all'orientamento al servizio di quest'ultimi.

Infatti, far parte di un gruppo di lavoro già costituito prevede la necessità di un periodo di accoglienza ed orientamento sia per la condivisione degli obiettivi progettuali (generali e specifici), sia per una corretta introduzione dei volontari nel contesto di riferimento costituito dall'Associazione ASC Roma nonché dal soggetto attuatore del progetto.

Pertanto ASC Roma provvederà ad accogliere i volontari già dal primo giorno di servizio nella propria struttura, con presentazione della organizzazione, dei collaboratori e delle attività in generale e nello specifico.

Nei giorni seguenti analogamente verrà presentata l'organizzazione del soggetto attuatore del progetto, gli OLP e le altre figure di riferimento.

Le Associazioni ASC Roma e Auser, successivamente alla fase di accoglimento dei volontari, prevedono nell'attività generali per la realizzazione del progetto la strutturazione della Formazione e Promozione del SCN.

Infatti per il raggiungimento degli obiettivi più generali, quali la sensibilizzazione, la responsabilizzazione, la condivisione, l'attivazione critica, la cittadinanza attiva legati al progetto di SCN, nonché per la fornitura di strumenti pratici per la realizzazione delle attività previste, si prevede un periodo di formazione, articolato in Formazione Generale, Formazione Specifica, nonché di attività di Promozione del SCN come esperienza di gruppo, formativa, utile a sé ed agli altri, strumento pratico di cittadinanza attiva.

ASC Roma, inoltre, ha sperimentato con successo in questi anni anche lo strumento della Formazione Partecipata attraverso la quale verrà richiesto ai volontari di partecipare ad almeno altri 2 incontri formativi ulteriori a quelli richiesti sia dalla formazione generale che formazione specifica, ritenendo importante la dimensione partecipativa ed attiva anche per ciò che attiene la formazione. Vengono proposti (in collaborazione con i volontari) un ventaglio di seminari per integrare la formazione da realizzarsi nel secondo semestre di servizio, con modalità partecipata di scelta.

La durata sarà di 5/8 ore ad incontro, con classi di massimo 25 persone e i temi saranno:

- La Resistenza in Italia
- Dalla Resistenza alla Costituzione
- Il Novecento delle italiane
- Lavoro: normative e tipologie contrattuali
- Promozione sociale e associazionismo: dal diritto di associarsi alla creazione di una associazione
- L'immigrazione tra cittadinanza, diritti e solidarietà
- Interculturalità possibile
- Energia e cambiamenti climatici
- Lo sviluppo sostenibile: eco sostenibilità ed eco compatibilità
- La comunicazione sociale nel Terzo Settore
- Il Movimento per la pace nel XXI° secolo
- Elementi di primo soccorso
- L'Unione Europea, il Trattato Costituzionale e l'Allargamento

Certificazione delle competenze (vedi box 28)

Il totale delle attività svolte dai volontari permetterà ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi certificate attraverso l'Ente ASVI (box 28).

Monitoraggio e Valutazione:

le attività di monitoraggio e valutazione verranno eseguite da ASC Nazionale con le modalità indicate ai box 21, 42 con lo scopo di seguire l'attuazione del progetto e il grado di soddisfazione dei volontari coinvolti.

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Attività di servizio:

Ai volontari che entreranno in servizio verrà fornita una formazione di “accesso” ad Auser, sulla *mission* e sulle diverse attività ed azioni che verranno svolte con particolare sottolineatura degli aspetti relativi alle quattro aree di intervento previste:

Apprendimento permanente:

Attività

- contatti con le strutture per la rilevazione delle attività di EDA;
- strutturazione mensile della *newsletter* **Auser Conoscere**;
- rilevazione delle principali attività culturali;
- rilevazione degli elementi socializzanti all'interno di esperienze educative e culturali;
- partecipazione alle attività di monitoraggio della qualità delle Università Popolari;
- partecipazione alle attività di ricognizione dei bandi e della progettazione nazionale.

Azioni

- redazione della *newsletter* **Auser Conoscere**;
- contatti con le strutture e interviste ai protagonisti delle esperienze;
- contatti con esperti del settore EDA per approfondimenti e contributi alla rivista;
- realizzazione di momenti istituzionali di organizzazione e coordinamento delle attività EDA;
- partecipazione a convegni ed incontri pubblici sulle tematiche EDA;
- collaborazione con “Servizi Nuovi” nella realizzazione di orientamenti e progetti sul volontariato civile emersi nel corso della Città che Apprende;
- partecipazione alla gestione di un progetto nazionale sperimentale.

Comunicazione:

Attività

- elaborazione e organizzazione delle informazioni, documentazione, articoli, destinati alla pubblicazione *on-line* o cartacea, nonché per l'organizzazione di campagne di comunicazione e sensibilizzazione sia rivolte all'esterno che all'interno dell'Auser;
- organizzazione di una giornata nazionale di raccolta fondi;
- rapporti con le strutture per la raccolta delle informazioni e delle notizie;
- redazione delle notizie;
- censimento quantitativo e qualitativo dei prodotti informativi Auser presenti a livello locale.
- **Numero monografico** annuale SPECIALE SOLIDARIETA', nel quale sono descritti i progetti di solidarietà internazionali di cui Auser è capofila o partner

Azioni

- redazione delle notizie per l'Agenzia settimanale Auser e per il notiziario mensile;
- stesura e diffusione di comunicati stampa;
- supporto all'organizzazione di conferenze stampa;
- supporto nell'aggiornamento della mailing list;
- contatti con le strutture;
- ideazione e realizzazione di campagne sociali di sensibilizzazione;
- aggiornamento quotidiano del portale;
- cura del profilo face book;
- redazione dei quaderni di approfondimento
- redazione numero monografico annuale Speciale Solidarietà

Filo d'Argento e sostegno alla domiciliarità:

Attività

- acquisizione delle problematiche relative alla condizione degli anziani, specialmente quelli non autosufficienti;
- partecipazione alle riunioni nazionali dell'Area del Filo d'Argento;

- presa di contatto con la rete di aiuto Auser, partendo dal complesso delle attività sociali per arrivare alle specifiche tecnico-operative della rete telefonica e telematica del Filo d'Argento;
- uso del Portale www.filodargento.it;
- diffusione del progetto di coabitazione per gli anziani ad altre realtà territoriali (Liguria).
- Sulla base dei dati raccolti attraverso gli sportelli dedicati alle questioni dell'abitare ri-orientare l'assistenza e l'informazione per gli utenti della terza età, operatori ed esperti.

Azioni

- dialogo con i punti di ascolto e con il call center nazionale;
- analisi dei dati per il Rapporto di Missione Auser;
- supporto all'indagine conoscitiva annuale sul Filo d'Argento;
- monitoraggio del flusso di informazioni immesse nella banca dati attraverso il portale www.filodargento.it;
- dialogo con i referenti territoriali di Auser in relazione al progetto di implementazione e miglioramento delle attività del Filo d'Argento.
- coordinamento dei soggetti coinvolti nell'ampliamento del progetto di coabitazione e di quelli relativi alla gestione degli sportelli territoriali per la domiciliarità.

Rendicontazione sociale:

Attività

- analisi del Rapporto di Missione nazionale Auser;
- strutturazione dell'area dedicata sul sito;
- contatti con le strutture;
- contatti con i responsabili nazionali di aree tematiche.

Azioni

- Supporto alla redazione di report di approfondimento a partire dai dati raccolti in occasione Rapporto di Missione Auser;
- contatti con i responsabili nazionali di aree tematiche per possibili approfondimenti tematici attraverso i dati raccolti;
- cura di un'area dedicata alla rendicontazione sociale sul portale www.auser.it.

Attività che si svolgeranno a termine del progetto

Si avvierà nella fase conclusiva la verifica di quanto realizzato nei mesi precedenti sia ai fini dell'approfondimento degli aspetti nuovi emersi sia per costruire adeguatamente un report finale conclusivo.

Apprendimento permanente:

- verifica dell'incremento di contatti raggiunti dalla *newsletter* **Auser Conoscere**;
- redazione di un *report* conclusivo sull'attività svolta dalla rivista e le prospettive di sviluppo;
- individuazione delle principali esperienze trattate durante l'anno per una loro presentazione durante i successivi eventi nazionali;
- partecipazione alle attività di monitoraggio della qualità delle Università Popolari;
- partecipazione alla gestione del progetto nazionale.

Comunicazione:

- redazione di rassegne stampa sui principali eventi Auser svolti durante l'anno;
- gestione dell'attività di comunicazione per la realizzazione di eventi;
- contatti con le strutture.
- contributo alla sintesi e alla elaborazione dei materiali congressuali.

Filo d'Argento e sostegno alla domiciliarità:

- verifica della funzionalità di dialogo con i punti di ascolto e con il CALL CENTER nazionale;

- implementazione del sito www.auser.it alimentata dai dati del rapporto annuale sul Filo d'Argento;
- monitoraggio del flusso di informazioni immesse nella banca dati attraverso il portale www.filodargento.it;
- verifica della funzionalità dei contatti per l'implementazione delle funzioni e delle attività di inclusione e promozione svolti all'interno del Filo d'Argento;
- verifica dello stato di avanzamento del progetto relativo alla coabitazione;
- verifica dello stato di attuazione degli sportelli territoriali per la domiciliarità.

Rendicontazione sociale:

- supporto alla redazione di report specifici per alcune aree tematiche di attività;
- partecipazione all'individuazione di indicatori di soddisfazione dell'utenza da introdurre nella successiva indagine nazionale.

Cronogramma:

Piani di attuazione/mesi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Fase preliminare/progettazione	x												
Accoglienza dei volontari e presentazione del progetto		x											
attività trasversali													
Formazione generale		x	x	x	x	x							
Formazione Specifica		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Formazione partecipata								x	x	x	x	x	
Promozione del SCN			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoraggio						x	x				x	x	
Attività di servizio													
Area Apprendimento permanente													
Attività - conoscenza del sistema Auser di promozione delle attività culturali, strutturazione della newsletter; contatti con le Università Popolari.			x	x	x								
Azioni - redazione della newsletter, supporto al coordinamento delle attività EDA, contatti e interviste con addetti ai lavori del mondo EDA, ricognizione ed analisi di esperienze locali in collaborazione con la Società Servizi Nuovi, supporto alla realizzazione della "Città che apprende".						x	x	x	x	x			
Attività di fine servizio – monitoraggio della diffusione della newsletter EDA, redazione di un report conclusivo sull'attività della newsletter, partecipazione al monitoraggio della qualità delle Università Popolari.											x	x	x
Comunicazione													

Attività - elaborazione e organizzazione delle informazioni, organizzazione e raccolta fondi, rapporti con le strutture, redazione delle notizie.			x	x	x									
Azioni - diffusione dell'informazione, rapporti con i media, realizzazione di campagne di sensibilizzazione.						x	x	x	x	x				
Attività di fine servizio – rassegne stampa, attività di comunicazione relativa ai principali eventi Auser.											x	x	x	
Filo d'argento e sostegno alla domiciliarità														
Attività - conoscenza della condizione anziana, contatto con la rete Auser di aiuto alla persona, conoscenza del portale, conoscenza delle problematiche dell'abitare nella terza età, dialogo con i soggetti coinvolti nel progetto di coabitazione a Firenze e in quelli relativi all'apertura dei tre sportelli informativi sull'abitare.			x	x	x									
Azioni – dialogo con punti di ascolto e il call center, partecipazione alla redazione del Rapporto di Missione Auser, monitoraggio del portale Filo D'argento, analisi del progetto ABITARE realizzato a Firenze, studio di fattibilità della riproducibilità in Liguria, contatti con referenti per la creazione di sportelli territoriali in collaborazione con AeA						x	x	x	x	x				
Attività di fine servizio - dialogo con i punti di ascolto e il call center, cura di un'area sul portale www.auser.it relativa al Rapporto annuale sul Filo d'Argento, monitoraggio del portale filodargento.it, Verifica del buon esito delle eventuali coabitazioni. Contatti per verificare l'esito dell'attività degli sportelli creati in collaborazione con AeA .											x	x	x	
Rendicontazione sociale														
Attività – analisi del Rapporto di Missione, conoscenza del sistema informatizzato e della raccolta dati, strutturazione area sul sito, contatti con strutture e responsabili di aree tematiche			x	x	x									
Azioni - supporto alla redazione di report specifici per alcune aree tematiche di attività attraverso i dati raccolti, cura di un'area dedicata alla rendicontazione sociale sul sito www.auser.it .						x	x	x	x	x				
Attività di fine servizio – partecipazione all'individuazione di indicatori di soddisfazione dell'utenza da introdurre nella successiva indagine nazionale.											x	x	x	

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

Le/i volontarie/i in servizio civile presso il progetto potranno contare su risorse umane messe a disposizione dalla sede locale di Arci Servizio Civile e dal soggetto attuatore, con ruoli indicativamente esemplificati nel modo seguente:

Aree di riferimento del progetto/attività	Professionalità coinvolte	Ruolo dell'attività	Numero delle professionalità coinvolte nel progetto
<p><u>Apprendimento permanente:</u> Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - contatti con le strutture per la rilevazione delle attività di EDA; - strutturazione mensile della <i>newsletter Auser Conoscere</i>; - rilevazione delle principali attività culturali; - rilevazione degli elementi socializzanti all'interno di esperienze educative e culturali; - partecipazione alle attività di monitoraggio della qualità delle Università Popolari; - partecipazione alle attività di ricognizione dei bandi e della progettazione nazionale. 	<p>Patrizia Mattioli, membro della presidenza nazionale Auser, responsabile dell'Area Educazione degli Adulti.</p> <p>Alessandro Montebugnoli Presidente dell'Associazione Servizi Nuovi</p> <p>Roberto Mosi, coordinatore nazionale per L'Educazione degli Adulti e responsabile nazionale per il progetto biennale la "Città che apprende".</p>	<p>Patrizia Mattioli, coordina e orienta le strutture Auser di EDA, idea la newsletter Auser Conoscere, programma il progetto sperimentale nazionale, coordina il Report sulle attività delle sedi EDA, seleziona i temi per la "Città che apprende".</p> <p>Alessandro Montebugnoli collabora alla progettazione della "Città che apprende", predispone una parte dei relativi materiali di base e svolge attività di ricerca in materia di educazione degli adulti</p> <p>Roberto Mosi, partecipa alla progettazione e gestisce l'evento biennale la "Città che apprende", mantiene i rapporti con le strutture EDA, realizza convegni e incontri istituzionali e seminariali.</p>	3
<p><u>Comunicazione:</u> Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborazione e organizzazione delle informazioni, documentazione, articoli, destinati alla pubblicazione <i>on-line</i> o cartacea, nonché per l'organizzazione di campagne di comunicazione e sensibilizzazione sia rivolte all'esterno che all'interno dell'Auser; - organizzazione di una giornata nazionale di raccolta fondi; - rapporti con le strutture per la raccolta delle informazioni e delle 	<p>Giuseppina Colmo, responsabile dell'Ufficio stampa e direttore di Auser Informa, laureata in lettere moderne, pubblicitista in diverse testate</p> <p>Fabio Piccolino, impiegato nell'Ufficio stampa e responsabile tecnico sito www.auser.it e comunicazione web</p>	<p>Giuseppina Colmo, cura il rapporto con i media e supervisiona il portale Auser, gestisce la comunicazione interna (agenzia settimanale e notiziario mensile) ed esterna, cura la comunicazione di eventi, realizza le campagne di sensibilizzazione sociale.</p> <p>Fabio Piccolino, cura la pubblicazione on-line dei materiali di comunicazione prodotti dall'Ufficio stampa</p>	1

<p>notizie; - redazione delle notizie; - censimento quantitativo e qualitativo dei prodotti informativi Auser presenti a livello locale.</p>			
<p>Filo d'Argento e sostegno alla domiciliarità: Attività - acquisizione della problematiche relative alla condizione degli anziani, specialmente quelli non autosufficienti; - presa di contatto con la rete di aiuto Auser, partendo dal complesso delle attività sociali per arrivare alle specifiche tecnico-operative della rete telefonica e telematica del Filo d'Argento; - conoscenza del portale www.filodargento.it - conoscenza dell'associazione Abitare e Anziani e delle modalità di collaborazione di Auser con quest'ultima; - partecipazione alle attività di ricognizione dei bandi e alla progettazione nazionale.</p>	<p>Giovanni Melli, coordinatore del Filo d'Argento.</p> <p>Marica Guiducci membro della presidenza nazionale Auser, responsabile delle problematiche dell'abitare nella terza età</p> <p>Luigi De Vittorio, Collaboratore dell'Auser.</p> <p>Alessandro Montebugnoli Presidente dell'Associazione Servizi Nuovi</p> <p>Alessandro Aiello, responsabile del portale Filo d'Argento.</p>	<p>Giovanni Melli, promuove le attività del Filo e mantiene il dialogo con le strutture. Supervisiona il monitoraggio del flusso di informazioni relative al Filo d'Argento, contribuisce all'individuazione dei temi di innovazione per il progetto sperimentale.</p> <p>Marica Guiducci Sviluppa il progetto nazionale di sostegno di sostegno alla domiciliarità attraverso forme di coabitazione assista tra anziani, e anziani e altri soggetti. Il progetto, si avvale anche della esperienza e degli sportelli curati dalla Associazione Abitare Anziani,</p> <p>Luigi De Vittorio, coordina la presenza dell'Auser nei Forum regionali del terzo settore e nei centri di servizio del volontariato</p> <p>Alessandro Montebugnoli svolge attività di ricerca sulle relazioni d'aiuto e partecipa alla valutazione delle attività</p> <p>Alessandro Aiello, cura l'area Filo d'Argento sul Portale Auser, realizza il monitoraggio delle informazioni per la banca dati del Filo d'Argento, dialoga con i punti di ascolto e il call center nazionale.</p>	<p>4</p>

<p>Rendicontazione sociale:</p> <p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi del Rapporto di Missione nazionale Auser; - strutturazione dell'area dedicata sul sito; - contatti con le strutture; - contatti con i responsabili nazionali di aree tematiche. 	<p>Fabrizio Maddalena, direttore dell'Auser Nazionale</p>	<p>Fabrizio Maddalena, oltre alle normali funzioni di direzione, coordina il reperimento dei dati per la redazione del Rapporto di Missione biennale Auser, mantiene il rapporto con i referenti regionali e i responsabili delle aree tematiche nazionali per gli approfondimenti relativi al Rapporto, coordina l'area dedicata alla rendicontazione sociale sul Portale Auser.</p>	<p>1</p>

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 aree previste con le seguenti attività:

Apprendimento permanente:

Il volontario:

- parteciperà alle riunioni di redazione della newsletter AUSER CONOSCERE sui temi dell'apprendimento nella terza età e svolgerà attività di coordinamento e raccordo fra i suoi membri;
- prenderà contatto telefonico, telematico e via fax con le strutture locali per rilevare o approfondire la conoscenza delle principali attività culturali;
- contribuirà a esaminare gli orientamenti e le buone pratiche emerse nell'evento la "Città che Apprende", in raccordo con la società "Servizi Nuovi" che si occuperà di sostenere il volontario nell'impostare il lavoro di sintesi e analisi
- realizzerà interviste (di persona o telefonicamente) ai protagonisti delle iniziative e a rappresentanti del mondo accademico, istituzionale e della società civile;
- svolgerà ricerche in Internet e scriverà articoli di approfondimento su specifiche tematiche EDA concordate assieme alla redazione;
- parteciperà ai momenti istituzionali di organizzazione e coordinamento delle attività EDA;
- parteciperà all'attività dell'Auser presso una università popolare;
- prenderà parte a convegni ed incontri pubblici o di altre associazioni sulle tematiche EDA;
- parteciperà, affiancando la responsabile al monitoraggio dei bandi e alla formulazione dei progetti.
- svilupperà, con il supporto dell'Associazione "Servizi Nuovi", uno specifico orientamento culturale in materia di apprendimento permanente, con particolare riferimento alla realizzazione, nelle iniziative, di un approccio 'interattivo' ed 'esperienziale';

Comunicazione:

Il volontario:

- reperirà le informazioni dalle fonti istituzionali (ad esempio Istat, Censis, Eurostat, Organizzazione mondiale sanità, reti di ong di servizi per gli anziani che operano a livello europeo, testate giornalistiche);
- parteciperà all'ideazione di campagne sociali di sensibilizzazione;
- realizzerà specifiche schede informative sulle tematiche relative agli anziani in Italia, in Europa e nel resto del mondo;

- censirà le testate informative realizzate dalle sedi locali Auser;
- sistematizzerà notizie attinenti gli anziani o gli eventi che li coinvolgono;
- predisporrà gli articoli per la rassegna stampa giornaliera e provvederà alla sua redazione e distribuzione;
- contatterà le strutture locali per la raccolta delle informazioni;
- svolgerà pratica diretta di redazione delle notizie per l’Agenzia settimanale e il notiziario mensile;
- contribuirà alla comunicazione per il Congresso nazionale dell’Auser
- presso la sede di svolgimento del Congresso si occuperà dell’attività di assistenza degli addetti stampa.

Filo d’Argento e sostegno alla domiciliarità

Il volontario:

- manterrà i contatti con i punti di ascolto e con il call center nazionale;
- parteciperà all’analisi dei dati per il Rapporto di Missione Auser;
- darà un supporto all’indagine conoscitiva annuale sul Filo d’Argento;
- analizzerà i dati per il monitoraggio del flusso di informazioni immesse nella banca dati attraverso il portale www.filodargento.it;
- manterrà i contatti con i referenti territoriali di Auser in relazione al progetto di implementazione e miglioramento delle attività del Filo d’Argento;
- manterrà contatti con i soggetti coinvolti nell’ampliamento del progetto di coabitazione e in quello relativo alla apertura di sportelli territoriali per la domiciliarità;
- svilupperà, con il supporto dell’Associazione “Servizi Nuovi”, uno specifico approccio alla relazioni d’aiuto, con particolare riferimento alle iniziative caratterizzate da pratiche di empowerment, mediante l’ascolto telefonico e le attività di servizi leggeri alla persona.
- Manterrà il dialogo con punti di ascolto e il call center, parteciperà alla redazione del Rapporto di Missione Auser, al monitoraggio del portale Filo D’argento.
- manterrà i contatti con i responsabili locali dei nuovi progetti di coabitazione (Liguria), si occuperà di tenere un resoconto dello svolgimento dei progetti delle criticità e dei punti di forza;
- manterrà il dialogo con i volontari che gestiranno gli sportelli informativi collocati di Piacenza, Torino e Savona, tenendo nota delle richieste da parte degli utenti e delle eventuali sollecitazioni a iniziative nell’ambito dell’abitare.

Rendicontazione Sociale

Il volontario:

- analizzerà i dati dell’ultimo Rapporto nazionale di Missione Auser;
- curerà un’area specifica sulla rendicontazione sociale sul portale Auser;
- stabilirà rapporti per via telefonica, informatica e fax con le strutture e i volontari che operano nei territori, per fornire loro guide pratiche per un corretto utilizzo del portale e indicazioni per l’elaborazione di *report* specifici;
- implementerà la banca dati sull’anagrafica di tutta la rete nazionale Auser;
- parteciperà alla realizzazione del report statistico annuale di alcune delle attività nazionali e territoriali;
- parteciperà alla realizzazione dei questionari per le rilevazioni future .

L’Auser opera in spirito collaborativo e non gerarchizzato, pertanto i volontari opereranno in rete fra di loro ed in rapporto con i coordinatori delle aree tematiche (volontari che risiedono fuori della sede nazionale) e con gli operatori e i dirigenti dell’Auser presenti in sede.

Operativamente i volontari in SCN affiancati dall’OLP provvederanno a:

- ideare e progettare nuove modalità di comunicazione, finalizzate a raggiungere il numero più alto possibile di cittadini potenzialmente fruitori dei servizi offerti dal sistema di telefonia sociale Auser.
- Elaborare e produrre materiali informativi.
- Individuare e contattare i canali per la diffusione dei materiali, maggiormente frequentati dal target di popolazione cui il progetto si riferisce in ogni territorio.
- Elaborare un report finale dei risultati raggiunti dal progetto, che permetta di fotografare le attività realizzate da ogni punto di ascolto del Filo d'Argento e il grado di qualità, in termini di efficienza ed efficacia, raggiunto nell'incrociare domande e risposte, nel prendere in carico il bisogno dell'anziano e nel trovare le soluzioni adeguate.
- Organizzare un momento di incontro e di condivisione del report tra tutti i volontari in SCN, gli OLP e i responsabili dei punti di ascolto.

Infine, i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiranno nei campi della cittadinanza attiva e del 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:

4 – quattro

10) NUMERO POSTI CON VITTO E ALLOGGIO:

0 - zero

11) NUMERO POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO:

4 – quattro

12) NUMERO POSTI CON SOLO VITTO:

0- zero

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

monte ore - 1.400 ore totali

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

5 – cinque

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

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

Flessibilità oraria - Impiego in giorni festivi - Partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile organizzati dall'associazione o da Arci Servizio Civile Roma e Nazionale (presentazione Rapporto ASC, conferenze stampa, iniziative pubbliche, seminari, Campo residenziale di SCN in sede esterna, etc.)

Disponibilità ad effettuare servizio civile al di fuori della sede indicata per un massimo di 30 giorni nell'anno di servizio civile.

Oltre a tali giornate i volontari dovranno partecipare ad almeno altri 2 incontri di formazione partecipata, con docenti della rete Arci Servizio Civile (vedi box 8).

Disponibilità alla fruizione di giorni di permesso in occasione di chiusura dell'associazione (festività natalizie, estive, ponti, etc.) e relativo stop del progetto, per un massimo di 10 permessi su 20 a disposizione.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

Allegato 01

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

E' prevista inoltre la diffusione delle informazioni a cura di Arci Servizio Civile Roma, paritariamente con tutti gli altri progetti afferenti al medesimo Bando, tramite Sportello Informativo, incontro di presentazione del progetto, distribuzione dei testi e materiali attinenti, pubblicità su radio locali, volantaggio, incontri pubblici, brochure, diffusione sul sito dell'associazione www.arciserviziocivileroma.net.

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	€ 1.200
- Sedi ed attrezzature specifiche (box 25)	€ 3.000
- Utenze dedicate	€ 2.200
- Materiali informativi	€ 2.500
- Pubblicizzazione SCN (box 17)	€ 1.800
- Formazione specifica (docenti, materiali)	€ 2.700
- Spese viaggio	€ 2.200
- Materiale di consumo finalizzati al progetto	€ 1.600
- TOTALE	€ 17.200

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

Nominativo Partner	Tipologia	Attività Sostenute
Abitare e Anziani (AeA) CF 97154280586	Non Profit	Consulenza per la gestione di tre sportelli sulla domiciliazione mediante riunioni con la Presidenza la sede Auser e scambio di competenze con i referenti locali Auser degli sportelli da realizzare.
Servizi Nuovi (P.Iva 02640930364)	Profit	Collaborazione alla realizzazione delle iniziative dello sviluppo dei progetti locali emersi nella "Città che Apprende"

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 nella sede di attuazione, in coerenza con gli obiettivi (box 7) e le seguenti aree previste del progetto (box 8)	
Apprendimento permanente Comunicazione Filo d'Argento e sostegno alla domiciliarità Rendicontazione sociale	
si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:	
Stanze:	3
Scrivanie:	4
Telefoni, fax:	4
Computer, posta elettronica:	4
Fotocopiatrice:	1
Automezzi:	0
Fotocamera/videocamera	1
Fornitura equipaggiamento: telefono cellulare, 1 proiettore, 1 pc portatile dedicato, linea ADSL lan, software per internet, client posta elettronica, account di posta elettronica, software di grafica e gestione immagine, software antivirus e antispam, pacchetto openoffice, software per la gestione di presentazioni, software per la gestione di siti web, cancelleria e accessori per il pc: CD, DVD, floppy, pendrive, stampante laser di rete a colori, stampante laser b/n di rete, scanner, biblioteca multidisciplinare, videoteca, agenzia di stampa, agenzia informativa, forum sul sito web, newsletter)	Q.B.
<i>Per la Promozione del SCN (box 17):</i> <ul style="list-style-type: none"> - forum; - newsletter; - sala attrezzata c/o ASC Roma; - 2 pc notebook; - proiettore; - macchina fotografica digitale; - 2 registratori portatili digitali - Office e programmi e software di foto-ritocco (Photoshop, Gimp, Publisher); 	

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI:

27) EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI:

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

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

La funzione di certificazione delle competenze si riferisce a quelle acquisite nelle materie oggetto della formazione generale al SCN e nell'ambito delle modalità di lavoro di gruppo, in particolare per quanto riferito alle capacità di programmare le attività, attuarle e rendicontarle.

Inoltre, sempre con accesso volontario, sarà disponibile nella piattaforma FAD un modulo di bilancio delle competenze.

I partecipanti a tutti i progetti Arci Servizio Civile Roma seguiranno il Corso Elementi di Primo Soccorso finalizzato al rilascio del Diploma di Operatore di Primo Soccorso, riconosciuto a livello nazionale. Il corso è facoltativo per chi avesse già tale attestazione.

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. Di norma questa formazione avverrà presso l'associazione locale dell'ente accreditato indicata al punto 1 del presente progetto. Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

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 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:

- a) Alessandro Aiello, nato a Siderno il 24/06/1982
- b) Giuseppina Colmo, nata a Torino 20/12/1961
- c) Luigi De Vittorio, nato a Gallipoli il 20/10/1942
- d) Marica Guiducci, nata a Roma il 29/05/1960
- e) Fabrizio Maddalena, nato a Roma il 29/07/1976
- f) Michele Mangano, nato a Palermo il 25/11/1946
- g) Patrizia Mattioli, nata a Roma il 4/01/1944

- h) Giovanni Melli, nato San Cesareo sul Panaro (MO) il 02/07/1949
- i) Roberto Mosi, nato a Firenze il 26/03/1942
- j) Fabio Piccolino, nato a Roma il 27/04/1983

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:

- **Alessandro Aiello**, amministratore e formatore applicazione web “Filo d’Argento”
- **Giuseppina Colmo**, laureata in Lettere moderne, giornalista pubblicista, dal 1992 responsabile dell’Ufficio Stampa e della Comunicazione presso l’Auser, cura la formazione sull’area Comunicazione;
- **Luigi De Vittorio**, maturità classica, coordinatore dei rapporti con il Forum e i centri di servizio del volontariato, presidente della associazione Abitare e Anziani
- **Marica Guiducci**, laureata in Lettere e Filosofia, Giornalista pubblicista, membro dell’Ufficio di Presidenza Auser, responsabile delle questioni relative all’abitare e alla sicurezza degli anziani.
- **Fabrizio Maddalena**, maturità scientifica, laureando in sociologia, responsabile nazionale per il Rapporto di Missione Auser, collabora al coordinamento dell’Area Culturale e alla formazione per i responsabili delle attività di apprendimento permanente;
- **Michele Mangano**, laureato in Giurisprudenza, dal 2007 Presidente Nazionale Auser, cura la formazione generale
- **Patrizia Mattioli**, laureata in Giurisprudenza, si occupa di progettazione delle attività di apprendimento permanente, collabora al coordinamento dell’Area Culturale e alla formazione per i responsabili delle attività di apprendimento permanente;
- **Giovanni Melli**, studi Filosofici e teologici, Diploma di Infermiere professionale, Responsabile Nazionale Auser del Filo d’Argento;
- **Fabio Piccolino**, laureato in scienze della comunicazione, responsabile tecnico comunicazione on-line Ufficio stampa nazionale Auser
- **Roberto Mosi**, laureato in scienze politiche, dal 2002 responsabile nazionale dell’area Culturale e Educazione degli Adulti, e del progetto La Città che Apprende, già ricercatore e docente presso l’Istituto di Sociologia di Pisa, cura la formazione per i responsabili delle attività di apprendimento permanente.

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:*

La formazione specifica, riservata ai volontari in servizio civile, sarà modulare e svolta secondo il seguente programma:

La formazione affronterà tematiche trasversali quali:

- La conoscenza del sistema Auser.
- L'acquisizione di competenze in relazione alla cittadinanza attiva ed il ruolo del Terzo settore.
- Il potenziamento delle capacità di ascolto e di modalità di lavoro collaborative ed in rete.

A tale proposito sono previsti i seguenti moduli:

Presentazione del sistema Auser (formatore Luigi De Vittorio - durata **5 ore**)

- La Carta dei Valori e lo Statuto dell'Auser.
- La struttura organizzativa: le sedi territoriali, regionali e le associazioni di base.
- La democrazia associativa.
- Le aree di attività dell'Auser: promozione sociale, volontariato, apprendimento permanente.

Le politiche sociali in Italia (formatore Marica Guiducci - durata **5 ore**)

- La legge 328: analisi della legge e stato di attuazione a livello regionale.
- Competenze e ruolo di Comuni, Province e Regioni in rapporto allo sviluppo delle politiche sociali e del Terzo settore.
- Il ruolo dell'associazionismo, del volontariato, del Terzo settore per la cittadinanza attiva.

Il concetto di Sussidiarietà orizzontale e verticale (formatore Marica Guiducci - **10 ore**)

- Servizi pubblici e responsabilità sociale
- Cos'è la sussidiarietà.
- Modelli di welfare per la terza età.
- La cultura del dono.
- Abitare: progetto di coabitazione come alternativa alla casa di riposo.

Il quadro legislativo e normativo (formatore Luigi De Vittorio – **5 ore**)

- Quadro sinottico delle differenze tra associazioni di volontariato e di promozione sociale.
- La legge 266/91 sul volontariato: esame della legge e delle proposte di modifica.
- La legge 383/2000 sulla promozione sociale: analisi della legge.
- Rapporto della 266/91 e la 383/2000 con il Dlgs 460/98 per gli adempimenti amministrativi e fiscali.
- Il reperimento delle risorse umane e finanziarie.
- L'autofinanziamento e il *fund rising*.
- Legge sulla *privacy*.

Associazionismo e cooperazione internazionali (formatrice Marica Guiducci - **5 ore**)

- Il quadro in cui si inserisce l'azione internazionale di Auser.
- I progetti Auser di solidarietà internazionale.
- Il volontariato in Europa.

Inoltre:

Apprendimento permanente (formatori Roberto Mosi, Patrizia Mattioli e Fabrizio Maddalena durata 10 ore).

- Il concetto di apprendimento permanente.
- Le attività culturali come strumento di socializzazione e di crescita personale.
- Analisi delle esperienze delle università popolari e dell'età libera dell'Auser.
- Modalità di organizzazione sistematica e ordinata delle attività delle università.
- Analisi delle attività di apprendimento permanente.
- Analisi dei bisogni formativi degli adulti con particolare riferimento alla "domanda inespressa".
- Modalità di gestione ed aggiornamento di una *newsletter on-line*.
- Progettazione: operare nella società complessa. Cos'è un progetto, perché si progetta.

Comunicazione (formatori Giuseppina Colmo, Fabio Piccolino - durata 15 ore):

- Modalità di reperimento e organizzazione delle informazioni e della documentazione
- Organizzazione di una giornata nazionale di raccolta fondi.
- Modalità di rapporti con le strutture per la raccolta delle informazioni e delle notizie.
- Gli strumenti di comunicazione dell'Auser.
- La comunicazione web e l'inserimento di contenuti nel sito www.auser.it

Filo d'argento e sostegno alla domiciliarità (formatori Giovanni Melli, Alessandro Aiello e Marica Guiducci durata 10 ore)

- Filo d'Argento e l'intervento di Auser nel territorio.
- Filo d'Argento: le procedure di raccolta dati.
- Filo d'Argento: la attività dei volontari.
- Progettazione: operare nella società complessa. Cos'è un progetto, perché si progetta.
- Filo D'Argento: la presa in carico delle problematiche abitative

Rendicontazione sociale (formatore Fabrizio Maddalena - durata 10 ore)

- Perché "rendere conto": A chi? Rispetto a cosa?
- Attraverso quali strumenti: rapporto di missione, bilancio di missione e bilancio sociale a confronto.
- Come si gestisce la raccolta dei dati.
- Come si elaborano e si leggono i dati.
- Conoscenza del software di rete: analisi del funzionamento e gestione della rete informatizzata.
- Gestione, implementazione e aggiornamento della banca dati.
- Modalità di elaborazione dei *report*.

41) **DURATA:**

La durata complessiva della formazione specifica è di 75 ore, con un piano formativo di 15 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

