

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

IL FUTURO CHE ABBRACCIA IL PASSATO

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

ASSISTENZA - Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto ha l'obiettivo generale di "assicurare l'accesso alla cura di utenti over 65 fragili e sostenere i rapporti tra le persone per garantire l'invecchiamento attivo e l'inclusione sociale".

Contribuisce alla realizzazione del programma "I Care. Sostegno alle fragilità" che opera nell'ambito di azione c) "Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese" concorrendo al raggiungimento dell'Obiettivo 3 dell'Agenda 2030: "Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età" in quanto, in particolar modo in Lombardia, a partire dal marzo 2020 la difficoltà di accesso ai servizi ha provocato esclusione sociale. Durante questi due anni di pandemia la popolazione più anziana, costretta a casa senza la possibilità di mantenere le proprie abitudini e relazioni sociali, fortemente penalizzata dal digital divide, ha sofferto più di tutti questa condizione di isolamento, con il rischio concreto di non riuscire ad accedere a servizi essenziali, spesso difficilmente raggiungibili anche per la scarsa mobilità degli anziani.

Il progetto intende ridurre i danni causati da questa distanza, attraverso l'assistenza telefonica e domiciliare, l'accompagnamento alla ripresa delle attività di socializzazione e l'avvicinamento alle tecnologie informatiche.

Per poter raggiungere l'obiettivo generale del progetto Auser Lombardia e le Auser di Milano, Brescia, Pisogne, Pavia, Stradella, Garlasco, Vigevano, Gambolò, Voghera, Como, Cantù, Lomazzo, Cremona, Crema, Casalmaggiore, Romanengo, Lecco, Merate, Colico, Milano, Sesto S. Giovanni, Cinisello Balsamo, Bergamo, Vaprio d'Adda, Paullo, Pioltello, Varese, Saronno, Monza, Cesano Maderno, Legnano, si sono date un piano di sviluppo, con relativi risultati da raggiungere, che cerca di garantire le condizioni necessarie affinché ci si possa far carico dei bisogni, in particolare, degli anziani.

Gli indicatori del progetto "IL FUTURO CHE ABBRACCIA IL PASSATO" sono raggiungibili nell'arco di una annualità e propongono attività portatrici di potenziali competenze obiettivo per i volontari SCU.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Attività	Ruolo operatore volontario
<i>Azione 1: Potenziare le strutture coinvolte all'ascolto e alla gestione della domanda di servizi per consolidare e rendere più efficace la presa in carico del bisogno, anche in relazione alle nuove fasce di utenza</i>	
1.1. Gestire le telefonate in entrata degli utenti che chiedono servizi e o informazioni e collaborare con i volontari strutturati alla individuazione della risposta e soluzione;	Affianca i volontari telefonisti: - risponde al telefono - raccoglie la richiesta - fornisce la risposta se la conosce, altrimenti rivolgersi al volontario telefonista;

1.2 Effettuare periodicamente le telefonate e videotelefonate in uscita agli utenti per compagnia e contrasto alla solitudine;	In base al piano mensile di telefonate e video telefonate da fare concordato con il volontario telefonista - effettua le telefonate di compagnia per contrasto alla solitudine - registra la telefonata effettuata e i tempi - riferisce al volontario telefonista eventuali disagi o difficoltà riscontrate durante la telefonata;
1.3. Effettuare periodicamente telefonate e videotelefonate in uscita agli utenti per monitorare le situazioni di bisogno e isolamento;	In base al piano predisposto dal responsabile del punto d'ascolto e alle indicazioni dello stesso - effettua le telefonate di monitoraggio dei bisogni - registra la telefonata effettuata e i tempi - riferisce al volontario telefonista eventuali disagi o difficoltà riscontrate durante la telefonata;
1.4. Partecipare alle video chiamate multiple (piazze virtuali) sia come operatore sia soprattutto come animatore;	Affianca l'operatore e il volontario telefonista nella gestione delle piazze virtuali: - avvia e mantiene i contatti telefonici - partecipa alla piazza con argomenti e temi già concordati con il coordinatore o volontario telefonista;
1.5 Somministrare i questionari per l'individuazione di bisogni e disagi della popolazione anziana post-covid;	Su indicazione del coordinatore e del volontario telefonista, somministra telefonicamente i questionari per l'individuazione dei bisogni e dei disagi, previa presentazione e richiesta autorizzazione dall'utente;
<i>Azione 2: Strutturare il servizio di accompagnamento e di semplici servizi domiciliari</i>	
2.1 Collaborare alla pianificazione di servizi di accompagnamento delle persone anziane, sia quelli di carattere sanitario sia quelli necessari alla quotidianità;	Affianca il volontario telefonista nella definizione del piano di accompagnamenti e attribuzione ai vari volontari autisti;
2.2 Provvedere all'accompagnamento delle persone anziane ai servizi, sia quelli di carattere sanitario (visite, esami, terapie), sia quelli più generici necessari alla quotidianità (spesa, posta, banca, cimitero, etc.);	Affianca il volontario autista nell'accompagnamento delle persone anziane, in base al piano di accompagnamento predisposto dal coordinatore e volontario telefonista;
2.3 Provvedere al disbrigo di servizi e pratiche per le persone anziane sole e in situazione di bisogno (posta, spesa, farmacia);	Su precisa indicazione del coordinatore o volontario telefonista provvede al disbrigo di servizi richiesti dalle persone anziane (consegna spesa, farmaci, etc.) Poi riferisce al coordinatore e al volontario telefonista l'esito del servizio;
<i>Azione 3: Strutturare e potenziare il servizio di sostegno, rivolto alla popolazione anziana, per l'accesso ai servizi attraverso l'utilizzo delle piattaforme digitali</i>	
3.1. Collaborare nell'analisi e progettazione di azioni funzionali all'accesso alle piattaforme digitali;	Con il volontario esperto o con il coordinatore partecipa alla progettazione di azioni necessarie all'utilizzo delle piattaforme digitali (esempio come semplificare - magari attraverso una scaletta o una sequenza di istruzioni -l'accesso a piattaforma tipo Regione, Fascicolo sanitario, Inps);
3.2. Implementare azioni già realizzate funzionali all'accesso alle piattaforme digitali;	Arricchisce i manuali e le indicazioni già predisposte per l'accesso alle piattaforme digitali con nuove istruzioni e/o nuove piattaforme;
3.3. Effettuare servizi di attivazione e supporto al digitale per le persone anziane (SPID, accesso ai servizi telematici, attivazione delle applicazioni, ecc.);	Collabora con il volontario strutturato e con gli utenti stessi alla esecuzione dei passaggi necessari ad ottenere l'abilitazione per l'utilizzo di alcune piattaforme. (abilitazione che si traduce in SPID, carta identità digitale, ecc. o più semplicemente id e password);
3.4. Organizzare percorsi di formazione al digitale rivolto alla cittadinanza;	Collabora con il volontario strutturato e il coordinatore per organizzare e pianificare un percorso di formazione al digitale: - assiste l'utente e lo guida passo passo perché acquisisca la competenza necessaria per accedere;
3.5 Supportare gli utenti nell'installazione e gestione di app specifiche Auser per la gestione dei servizi	Assiste l'utente affinché diventi competente per l'utilizzo dell'applicativo Auser per l'accesso ai servizi.

3.6. Collaborare alla cura e redazione dei contenuti per sito web;	Collabora con il volontario strutturato e il coordinatore per ricercare e definire i contenuti da pubblicare sul sito;
3.7. Collaborare all'aggiornamento social network;	Su indicazione del volontariato strutturato e del coordinatore aggiorna i social network;
3.8. Realizzare contenuti multimediali per la diffusione delle attività progettuali e la promozione del diritto alla salute;	Su indicazione del volontariato strutturato e del coordinatore e facendo ricorso alla creatività giovanile, realizza e propone brevi filmati o registrazioni per far conoscere e promuovere le attività di volontariato;
<i>Azione 4: Implementare e gestire le banche dati degli utenti e dei servizi</i>	
4.1. Inserire i servizi e le richieste di servizi nella banca dati;	Su indicazione e a stretto contatto con il volontario strutturato inserisce i dati relativi ai servizi, di cui al punto 1 nella banca dati;
4.2. Collaborare alla definizione e produzione dei report periodici dei servizi prestati e del bilancio sociale dove viene redatto;	Nel rispetto dei criteri e delle procedure definite in sede nazionale e regionale, collabora con il volontario strutturato alla produzione di report relativi ai servizi prestati e alla definizione del bilancio sociale
<i>Azione 5: Concorrere alla programmazione/gestione di attività di aggregazione e relazione</i>	
5.1 Affiancare e collaborare con i responsabili degli eventi sociali e culturali;	Collabora con il responsabile della sede per l'ideazione degli eventi sul territorio e la redazione di un calendario delle attività
5.2 Sostenere la programmazione e l'organizzazione delle attività di aggregazione;	Si occupa di organizzare il materiale necessario per le attività di aggregazione, raccoglie le adesioni, svolge un ruolo di supporto negli eventi stessi
5.3 Co/gestire i gruppi e l'animazione delle lezioni culturali e dei corsi.	Ha un ruolo di facilitatore, affiancando coloro che si occupano dell'animazione o i docenti dei corsi formativi delle lezioni delle Università della Terza Età
5.4 Co/gestire le piattaforme digitali per le dirette video di lezioni culturali, corsi e attività di animazione	Fornisce un sostegno informatico per garantire l'accessibilità anche online ai corsi predisposti.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Le sedi di svolgimento del servizio sono consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/>

<https://domandaonline.serviziocivile.it/>

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 42 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Flessibilità oraria, soprattutto in concomitanza con le iniziative previste dal progetto
- Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 14/01/2019
- Usufruire, almeno una parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto
- Possibilità di svolgere la formazione nella giornata di Sabato

Monte ore annuale di 1145 ore su 5 giorni

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Colloquio

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione

del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano.

Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti

Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *10 punti*

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza,

intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *9 punti*

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *6 punti*

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *5 punti*

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per conseguire gli obiettivi formativi del progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione "vissuta" degli operatori volontari;
- controllo costante e ricorsivo (*feedback*) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:

- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si farà ricorso alla modalità FAD per l'erogazione del modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego

delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale ed, eventualmente, per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate (considerando causale ammissibile i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria) e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede nonché per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione. La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste. L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opera per la modalità asincrona.

- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;
- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;
- tecniche simulate quali il *role playing* (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;
- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l'*incident*. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell'*incident* si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;
- tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del *brainstorming* per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del *webbing* (o *mind mapping*), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

Moduli della formazione specifica

Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione	
Contenuti:	Ore 10 (complesive)
<p><i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</i></p> <p>Modulo A - Sezione 1</p> <p>Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.</p> <p><u>Contenuti:</u> Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - cos'è, - da cosa dipende, - come può essere garantita, - come si può lavorare in sicurezza <p>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</p> <ul style="list-style-type: none"> - concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza) - fattori di rischio - sostanze pericolose - dispositivi di protezione - segnaletica di sicurezza - riferimenti comportamentali - gestione delle emergenze <p>Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codice penale - Codice civile - costituzione - statuto dei lavoratori - normativa costituzionale - D.L. n. 626/1994 - D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche 	8 ore

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.	
<p>Modulo A - Sezione 2</p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento indicate nello stesso.</p> <p>Contenuti: Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore Assistenza, con particolare riguardo all'area di intervento indicata in helios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, detenuti in misure alternative, disagio ed esclusione adulta e giovanili - Fattori di rischio connessi ad attività in carcere e/o con diversamente abili, attività motoria, pazienti invalidi, malati terminali, tossicodipendenti ed etilisti, dipendenze e devianze sociali. - Focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona - Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni - Gestione delle situazioni di emergenza - Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione - Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali - Normativa di riferimento <p>Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:</p> <p><u>Per il servizio in sede</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p>Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.</p>	2 ore
Modulo B: Storia e identità degli enti attuatori	
Contenuti	Ore
Approfondimento sull'identità e la storia degli enti promotori. In particolare la narrazione si propone di illustrare vision e mission di ciascun ente anche in relazione alla riforma del terzo settore; inoltre	6

esponendo i risultati concreti realizzati stimolare nella platea dei giovani la curiosità e il desiderio di approfondire la conoscenza.	
Modulo C: Welfare, politiche pubbliche in Lombardia e Terzo Settore. Analisi sociologica e demografica su protagonismo popolazione anziana	
Contenuti	Ore
Il welfare state in Italia e in Lombardia, i cambiamenti demografici in atto che assegnano una percentuale sempre più alta alla popolazione anziana, l'incremento delle attese di vita, in contrasto per la diminuzione dell'indice di natalità, i fenomeni migratori, le politiche pubbliche, la legge regionale sulla presa in carico del malati cronici e infine l'importanza del terzo settore, l'impatto della Pandemia Covid-19 sulla popolazione anziana e non autosufficiente e la necessità di strutture di assistenza e cura territoriali	8
Modulo D: Presa in carico del bisogno	
Contenuti	Ore
Obiettivo del modulo è analizzare, anche con simulazione, una richiesta d'aiuto e conseguente presa in carico da parte del volontario. Fondamentale l'ascolto, la comprensione del vero bisogno, la sua registrazione sia per offrire una risposta chiara e accogliente sia per codificare e raccogliere i bisogni del territorio	8
Modulo E: Presentazione dei progetti territoriali di Auser con particolare riferimento a quelli conseguenti un bando	
Contenuti	Ore
Il modulo si propone di spiegare, la genesi di un progetto e chi lo promuove: quindi ente finanziatore – differenziato tra fondazioni bancarie, ente pubblico o struttura privata – emissione di un bando, scrittura del progetto, presentazione, realizzazione, rendicontazione. Imparare a leggere un bando per coglierne le opportunità: finalità, obiettivi, priorità, destinatari, etc. Nel durante, verranno illustrati i progetti in essere, con particolare riferimento alla loro diffusione sul territorio con cui anche i giovani del SC si confronteranno	8
Modulo F: Competenze informatiche necessarie alla gestione	
Contenuti	Ore
Condivisione delle conoscenze informatiche richieste per lo svolgimento delle attività del progetto, con particolare attenzione all'utilizzo del pacchetto Office (Excel avanzato, Power Point)	8
Modulo G: Programmi applicativi per la gestione dei servizi offerti	
Contenuti	Ore
Obiettivo del modulo è guidare i volontari all'uso delle piattaforme specifiche per la gestione dei servizi e la registrazione delle richieste di aiuto. Quindi apertura della piattaforma con le proprie credenziali, ricerca dei dati se già presenti, modifica o implementazione degli stessi; inserimento di nuovi dati, stampa scheda utente, stampa report dei servizi effettuati e delle richieste pervenute	8
Modulo H: Acquisire competenze necessarie nell'ambito della comunicazione sociale interna ed esterna	
Contenuti	Ore
Il modulo vuole esplorare le forme di comunicazione interna ed esterna adottate. Quindi, sito internet, social. E ancora sistemi di messaggistica, mailing list, creazione di piccoli comunicati e volantini	8
Modulo I: Comunicazione interpersonale	
Contenuti	Ore
Il modulo tratterà gli assiomi della comunicazione per dare ai volontari gli strumenti relazionali necessari per rapportarsi agli utenti	8

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

I CARE. Sostegno alle fragilità

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3 dell'Agenda 2030: "Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età"

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Ambito di azione c) "Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese"

LE EVENTUALI ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE POSSONO ESSERE CONSULTATE AI SEGUENTI INDIRIZZI

<https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/>

<https://domandaonline.serviziocivile.it/>