



— ARCI SERVIZIO CIVILE —

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

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto.

### ENTE

1) *Ente proponente il progetto (\*)*

#### **Arci Servizio Civile**

*Informazioni aggiuntive per i cittadini:*

Via dei Monti di Pietralata 16 – 00157 Roma

Tel: 06.41734392 Fax 06.41796224

Email: info@ascmail.it

Sito Internet: www.arciserviziocivile.it

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

Arci Servizio Civile Bologna

Indirizzo: via Emilio Zago n. 2 - 40128 Bologna

Tel: 051.6347197

Email: bologna@ascmail.it

Sito Internet: www.arcibologna/arci\_servizio\_civile

Rappresentante Legale dell'Associazione: Eugenio Ramponi

Responsabile informazione e selezione dell'Associazione: Michele Girotti, Eugenio Ramponi,

Rossella Vigneri, Marcello Marano, Fiorella Zaniboni, Francesco Mele, Piera Vinci, Marco

Pignatiello, Ilaria Abate, Teresa Panzarella, Giuseppe Scrivo, Francesca Paternostro, Eleonora

Maraventano.

1.1) Eventuali enti attuatori

Auser Bologna

2) *Codice di accreditamento SCN/iscrizione SCU dell'Ente proponente (\*)*

SU00020

3) *Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente (\*)*

Albo unico

Sezione Nazionale

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto (\*)*

Relazioni intergenerazionali e lavoro di comunità

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1) (\*)

Settore: Assistenza Area di intervento: Adulti e terza età in condizioni di disagio Codifica: 2
---

6) Durata del progetto (\*)

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7) Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento (\*)

7.1) Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori (\*)

Ente accreditato proponente:

ASC Nazionale è un'associazione di promozione sociale, costituita nel 1996 che opera per la promozione e qualificazione di un servizio civile che promuove l'educazione alla pace e all'impegno civico, attraverso attività territoriali concrete che promuovano lo sviluppo del Paese e dell'Unione Europea.

Le finalità sono espresse dallo Statuto e dal Manifesto 2007 ([www.arciserviziocivile.it](http://www.arciserviziocivile.it))

ASC è un'associazione di associazioni, con 5 soci nazionali (Arci, Arciragazzi, Auser, Legambiente, Uisp) e centinaia di soci locali, aggregati nelle ASC Regionali e locali.

ASC Nazionale, in modo diretto, svolge attività di promozione durante i bandi, sostiene la progettazione delle organizzazioni, eroga la formazionale generale ai giovani e agli OLP, effettua il monitoraggio sull'andamento dell'esperienza, a cui partecipano sia i giovani in servizio che gli OLP, produce il Rapporto Annuale.

Tramite le ASC Regionali e locali è a disposizione delle esigenze dei giovani e degli enti di accoglienza durante il periodo di servizio civile e promuove la collaborazione fra gli enti di accoglienza.

L'Assemblea Nazionale è la sede ove vengono prese le scelte di fondo e il Consiglio Nazionale le attua.

ASC è stato ente convenzionato per il SC degli obiettori di coscienza dal 1984 al 2004; ente accreditato di SCN dal 2003 e ha in corso la procedura per diventare Ente accreditato di SCU.

Ente/i attuatore/i:

Soggetto attuatore del progetto è Auser (Associazione per l'autogestione dei servizi e la solidarietà). A Bologna nasce nel 1991 con lo scopo di realizzare il diritto degli anziani e delle persone in difficoltà a rimanere protagonisti nella vita sociale, economica e culturale. L'Auser esprime un'idea di sussidiarietà che vede nel sistema pubblico dei servizi l'asse centrale per l'allocatione delle risorse ma che è anche capace di inglobare e valorizzare le risorse del privato sociale, dell'associazionismo, del volontariato per coprire spazi e bisogni che sempre più si

differenziano, si personalizzano, sconfinano nella sfera del simbolico. Si parte da una concezione di welfare in cui la persona e i suoi bisogni diventano il centro a cui si rivolgono gli interventi, le azioni, le risposte atte a soddisfare i bisogni in questione: in altre parole il pubblico e gli altri attori sociali “curvano” verso la persona e non viceversa.

Le attività di Auser Bologna avvengono prevalentemente in collaborazione con l’Assessorato alle politiche sociali del Comune di Bologna, con i relativi settori dei Quartieri e con il personale della AUSL competente per territorio e si integrano con le attività previste dai piani di zona, con quelle del Progetto “Assistenza Anziani” e “Poli Handicap” del Comune di Bologna.

L’Auser opera nel quadro delle Leggi Nazionali e Regionali sul volontariato nonché in ambito della Legge Nazionale sull’assistenza n. 328/2000.

### *7.2) Breve descrizione del contesto territoriale e dell’area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto (\*)*

#### **Il contesto territoriale**

Il progetto si rivolge all’ambito territoriale del Comune di Bologna.

Bologna è una città che conta circa 389.261 abitanti (dato al 01/01/2018). Quasi 100.000 (93.832 pari al 24%) hanno una età superiore ai 65 anni: fra essi ben 33.000 vivono soli.

Si registra quindi, all’interno di una crescita generale delle famiglie cosiddette “unipersonali”, un incremento di casi in cui il componente di tale famiglia è un anziano rimasto solo.

Anche nei casi in cui si consideri il totale dei nuclei familiari (quindi anche quelli con due o più componenti), si registra la presenza di un componente con più di 65 anni nel 40% delle situazioni (oltre 73.000 famiglie).

Se si considerano invece gli scenari demografici di medio periodo si può avanzare l’ipotesi che nel 2020 si assisterà ad un aumento della componente che esprime la maggiore esigenza di servizi Socio-assistenziali degli ultraottantenni, e una riduzione delle possibilità di dare risposte. Del resto, se si considera l’evoluzione della popolazione anziana, mentre appare in lieve diminuzione il numero di anziani in età da 65 a 79 anni si evidenzia un continuo e sostenuto incremento del numero dei grandi anziani (80 e più), che al 31 dicembre 2017 superano le 35.000 unità (con un peso relativo sul totale della popolazione dell’9,1%) e sono costituiti per oltre i due terzi da donne.

Su questo andamento ha inciso positivamente il processo di allungamento della vita media, che ha toccato nella città di Bologna livelli straordinariamente elevati, pari a 78,8 anni per gli uomini e 83,6 per le donne.

#### **L’area di intervento**

In un contesto in cui la popolazione anziana è (e sarà) in costante aumento emergono forti le necessità di garantire adeguati servizi alla persona con interventi a sostegno delle famiglie e dell’intervento domiciliare, l’attivazione di strutture residenziali e semiresidenziali e la predisposizione di politiche volte a evitare l’esclusione e la marginalizzazione delle persone in difficoltà.

Negli ultimi anni, in coincidenza anche con l’innalzamento dell’età media di vita - pocanzi ricordato - si registrano situazioni sempre più frequenti di disabilità. La popolazione con più di 75 anni ammonta a 56.404 persone e quasi il 40% di essi è stimato che presenti situazioni di disabilità o di semi autosufficienza: si tratta quindi di un numero pari a quasi 22.500 persone. Nel corso del 2017 Comune e Ausl hanno individuato circa 4.150 casi di disabilità bisognosi di intervento. E’ quindi necessario un adeguamento della rete solidale e di assistenza alla modifica dei bisogni.

Questo forte aumento delle persone con più di 75 anni rappresenta sicuramente una sfida particolarmente impegnativa per il complesso sistema di interventi, di diversa natura, che è necessario predisporre per rispondere alle esigenze di queste persone. E’ anche bene ricordare come già oggi nella nostra realtà si è consolidato un flusso migratorio - formato in larga parte da

donne provenienti da paesi dell'Europa dell'Est e da alcuni paesi asiatici ed africani - che appare strettamente legato a questa dinamica del crescente invecchiamento: queste donne immigrate vengono infatti chiamate nella nostra realtà per prestare assistenza, prevalentemente presso il domicilio dell'assistito, a persone anziane non più autosufficienti.

Nei confronti della popolazione anziana è quindi necessario attuare sia strategie di intervento di tipo assistenziale ma anche strategie volte all'aspetto promozionale, alla prevenzione e all'impulso all'integrazione sociale per gli anziani vitali che desiderano partecipare alla vita sociale, consentendo loro di sviluppare attività volte a far emergere le risorse personali ancora presenti.

Anche il quadro demografico che si delinea per la popolazione disabile conferma la tendenza, vale a dire quello di una popolazione disabile sempre più anziana con un sensibile aumento della vita media.

Per quello che riguarda la realtà bolognese, nel corso degli ultimi 20 anni, la percentuale di utenti seguiti dai servizi dell'Azienda Usl su delega del Comune di Bologna, per le diverse fasce d'età si è significativamente modificata nella direzione sopra indicata. Nel '92, infatti, alla fascia d'età 18/39 anni appartenevano il 47 % degli utenti, mentre quelli con 40 anni e oltre rappresentavano il 28%; nel 2016 alle stesse fasce d'età corrispondono, rispettivamente, il 39% (fascia 18-39) ed il 41% (> di 40 anni) delle persone.

Inoltre sono andate mutando le cause di insorgenza delle disabilità: mentre i casi di disabilità congenita sono in calo (grazie ai progressi della diagnostica prenatale, che hanno comportato una riduzione delle nascite di bambini disabili), risultano in crescita le disabilità dovute a patologie invalidanti causate da incidenti sul lavoro o malattie (ictus, sclerosi multiple, altre patologie muscoloscheletriche), le invalidità traumatiche conseguenti ad incidenti stradali e le disabilità derivanti da patologie quali le demenze o il morbo di Alzheimer (che sono appunto patologie degenerative invalidanti ad esordio prevalentemente senile).

E' molto probabile che questo trend si confermi ancora per molti anni, ponendo fra gli altri un rilevante problema d'incremento e diversificazione degli interventi da mettere in campo per consentire alla persona non autosufficiente la permanenza nel proprio domicilio.

E' diventato perciò indispensabile e urgente verificare e rafforzare la capacità dei servizi di adeguarsi ai concreti bisogni delle persone nelle loro diverse condizioni ed età, e in particolar modo alle esigenze della popolazione in età matura - prima fra tutte quella di una vita indipendente che non si appoggi esclusivamente sul sostegno della famiglia (sia per l'invecchiamento delle famiglie che per il generale allentamento della coesione sociale).

Per ripensare il sistema dei servizi a favore di un'utenza non autosufficiente bisogna porsi come obiettivo primario il miglioramento della qualità della vita attraverso la cura e il rispetto delle esigenze quotidiane di vita, il mantenimento dello stato di salute intesa come benessere psico-fisico, il mantenimento e potenziamento delle funzioni residue e delle capacità acquisite, l'integrazione sociale come possibilità di un progetto di vita unitario e funzionale ai soggetti disabili ed alle persone che vivono intorno a loro.

### **Analisi delle criticità/bisogni**

#### Terza Età

- Aumento delle persone anziane ultraottantenni e delle patologie correlate.
- Aumento del numero degli anziani non-autosufficienti con problemi sanitari importanti
- Aumento del numero degli anziani con problematiche di demenza senile
- Aumento del numero degli anziani fragili, per i quali è necessario prevenire il rischio di peggioramento con adeguato sostegno nell'area della socializzazione, dell'aiuto per gli spostamenti, dell'informazione
- Aumento del numero di anziani autonomi (o dei cosiddetti giovani anziani) che richiedono servizi personalizzati per lo svolgimento di buone pratiche di promozione della salute e per l'orientamento nella fruizione di attività nel tempo libero (nelle seguenti aree: ricreativo-culturale, volontariato, formazione, turismo, educazione alimentare, sport e allenamento fisico).

- Aumento del bisogno di sostegno delle famiglie per l'assistenza dell'anziano non autosufficiente, (da imputarsi anche a: composizione più ristretta dei nuclei familiari, aumento del tasso di attività lavorativa femminile, crescente mobilità territoriale dei giovani, aumento del numero di anziani senza figli, impossibilità di poter rinunciare alla propria attività lavorativa per assistere un parente anziano, diversa disponibilità economica del nucleo familiare)
- Esigenza di semplificazione ed omogeneizzazione degli accessi ai servizi (Informazione, Orientamento ai servizi in particolare di natura socio-sanitaria, Istruttoria per l'accesso)
- Esigenza di coordinamento della sempre più estesa e complessa rete di offerte residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti
- Crescente necessità di servizi domiciliari e territoriali per prevenire ospedalizzazione e istituzionalizzazione

#### Disagio Adulto - Disabili

- Aumento delle persone con handicap grave che sopravvivono ai genitori,
- Elevato impegno di cura dei genitori e/o congiunti, specie se in età avanzata, di persone con handicap grave,
- Aumento dell'età media delle persone in carico ai servizi,
- Aumento della domanda di accesso ai servizi con elevata percentuale di richieste per quanto riguarda le persone con disabilità acquisita (traumi e/o malattie progressive e invalidanti)
- Città che si sviluppa senza tenere conto dei disabili (barriere, trasporti inadeguati, insufficiente inclusione sociale)
- Sistema sociosanitario sotto finanziato che presenta qualche rigidità nell'offerta

#### Questi gli indicatori principali:

Nel corso del 2017 il sostegno all'attività di cura e assistenza realizzato dall'Auser, grazie ad un numero di soci volontari che ammonta a circa 1000 unità, ha interessato (nella sola città capoluogo) 960 persone anziane e circa 270 disabili, per un totale di 1.230 cittadini.

Gli interventi che li hanno interessati sono stati circa 94.092 con un tot. di km percorsi pari a 128.078.

Se distinguiamo gli interventi personalizzati dagli interventi di socializzazione otteniamo questo dettaglio:

Interventi personalizzati: 69.092 ore/intervento)

Interventi di socializzazione: 25.000 ore/intervento)

Incrociando le due variabili otteniamo questo quadro:

Cittadini anziani che hanno beneficiato di interventi di socializzazione: 500

Cittadini anziani che hanno beneficiato di interventi personalizzati: 460

Cittadini disabili che hanno beneficiato di interventi di socializzazione: 150

Cittadini disabili che hanno beneficiato di interventi personalizzati: 120

Totale cittadini interessati da interventi di socializzazione: 650

Totale cittadini interessati da interventi personalizzati: 580

Totale cittadini a cui è stato rivolto un servizio di orientamento e/o accompagnamento per la fruizione delle strutture sanitarie AUSL o ospedaliere: 75 (per un totale di 112 interventi).

### *7.3) Destinatari e beneficiari del progetto (\*)*

#### ● Destinatari diretti

Da quanto esposto nella descrizione del presente box si può affermare che i destinatari del progetto sono costituiti da:

- cittadini anziani, appartenenti alla fascia di età  $\geq 65$
- cittadini anziani soli o non autosufficienti

- cittadini anziani seguiti dai servizi sociali
  - cittadini con disabilità, in particolare con disabilità mentali e/o fisiche acquisite o legate all'età avanzata
  - studenti / giovani con difficoltà motorie
- **Beneficiari indiretti**
    - il sistema dei servizi sociali e di assistenza coordinati dal Comune e dalle Ausl del territorio
    - le famiglie (dove presenti) delle persone assistite
    - l'Università degli Studi di Bologna frequentata dai giovani assistiti
    - il tessuto sociale della città

*7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.*

Nonostante il territorio veda la presenza costante delle istituzioni, Comune di Bologna e AUSL in testa, fortemente impegnate nel settore, sempre più sistematicamente il "privato sociale" e il "volontariato" vengono ora coinvolti in servizi che realizzino prestazioni materiali e simboliche non più e non solo verso "l'anziano", ma anche, più in generale, verso coloro che sono colpiti da una qualunque forma di disabilità.

Molte sono le associazioni che supportano le politiche delle amministrazioni nel settore degli anziani e della disabilità. Si registra in particolare la presenza di Associazioni di Volontariato, O.n.i.u.s., Opere Pie, ASP e Cooperative sociali e riescono a raggiungere e a "coprire" il fabbisogno di circa 15.000 persone, ma la tendenza all'aumento della popolazione anziana porterà inevitabilmente ad un aumento della domanda. Si stima che nell'arco dei prossimi due anni la domanda possa aumentare anche del 15/20%. La crescita dei bisogni, della domanda e soprattutto la necessità di una forte personalizzazione pretendono una crescita dell'offerta di servizi.

## 8) *Obiettivi del progetto (\*)*

### **Obiettivi generali**

L'obiettivo generale del progetto è quello di tramutare in azioni concrete un concetto di solidarietà che riesca ad essere vivo, interattivo, strategico: cresce, si arricchisce sia chi dona, sia chi riceve il dono. Il dono qui non è inteso solo come erogazione di beni o servizi materiali ma anche come scambio simbolico, come bene immateriale. La disponibilità, l'affetto, l'amorevolezza, l'ascolto, l'aiuto e il sostegno morale sono a volte più importanti dei servizi materiali per alleviare i tormenti della solitudine, dell'abbandono e dell'esclusione sociale in cui versano molti cittadini e comunque non possono essere richiesti né pretesi dal servizio pubblico che non potrà mai offrire ciò che per una volontaria/o è assolutamente normale poiché tautologico con lo stesso concetto di "volontario".

### Obiettivi specifici verso la comunità

In particolare gli obiettivi sono così riassumibili:

- promuovere iniziative che riescano a personalizzare il più possibile il servizio e le risposte attivate per soddisfare i bisogni della popolazione anziana e/o disabile, in un contesto sociale in cui se ne registra una crescente soggettivizzazione.
- sviluppare servizi alternativi all'istituzionalizzazione dell'anziano e/o del disabile

Nel dettaglio:

1. promuovere e potenziare l'assistenza a domicilio per favorire la permanenza della persona nel contesto familiare
2. Promuovere e potenziare la fruizione di attività di tempo libero da parte degli anziani e/o

disabili anche con azioni che instaurino relazioni di buon vicinato nei contesti abitativi attraverso l'attivazione di iniziative collettive, favorendo il contatto tra giovani e anziani

3. garantire l'orientamento degli anziani nelle strutture ASL e nei contesti ospedalizzati

Risultati attesi

1 - Aumento del numero di servizi effettuati, portando a 80.000 gli interventi personalizzati rivolti ad anziani e disabili e a 35.000 quelli di socializzazione;

2 - Fornire assistenza a nuovi utenti: 40 raggiunti da interventi personalizzati e 60 da interventi di socializzazione

3 – fornire un orientamento e un accompagnamento nelle strutture ASL e ospedalizzate ad almeno 25 utenti in più.

Indicatori degli obiettivi specifici verso la comunità:

Per il punto 1: numero di persone assistite; numero e caratteristiche degli interventi;

Per il punto 2: numero di persone assistite; numero di interventi effettuati

Per il punto 3: numero di persone assistite; numero di interventi effettuati

Obiettivi specifici, situazione di partenza e di arrivo, nonché indicatori possono essere come di seguito riassunti:

<b>Criticità rilevata (box 7)</b>	<b>Bisogno</b>	<b>OBIETTIVI</b>	<b>Azioni (Box 9)</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Situazione di partenza (box 7)</b>	<b>Situazione di arrivo (ex post)</b>
Esigenze sempre più differenziate da parte degli utenti	Necessità da parte dei servizi di adeguarsi ai bisogni dell'utente	1. Fornire interventi personalizzati all'anziano e/o disabile	Spesa e piccole commissioni; accompagnamenti scolastici a disabili; supporto ospedaliero	N° utenti assistiti  N° ore interventi	580  69.000	620  80.000
Alto numero di anziani che vivono soli. Rischio di isolamento e emarginazione sociale	Necessità di limitare l'isolamento delle persone sole	2. Potenziare la fruizione di attività del tempo libero e di socializzazione per gli anziani e i disabili	Compagnia; aiuto nella deambulazione; Passeggiate; accompagnamento ad attività di svago e tempo libero	N° utenti assistiti  N° ore interventi	650  25.000	710  35.000
Difficoltà di spostamento e di accesso ai servizi, in particolare di quelli sanitari/ospedalieri nel contesto urbano	Necessità di aiuto per superare barriere architettoniche, gap di mobilità, scarsa informazione sui servizi	3. Favorire l'informazione, l'accesso ai servizi e la mobilità degli utenti volta a formalizzare le attività di trasporto e accompagnamento a loro favore	Informare l'utente sui servizi disponibili, orientare l'utente all'uso delle strutture Asl e/o ospedaliere; Accompagnamento dell'utente.	N° utenti assistiti  N° interventi	75 utenti orientati/assistiti  112 interventi realizzati	100 utenti orientati/assistiti  150 interventi realizzati

Indicatori degli obiettivi specifici rivolti alla crescita degli operatori volontari in servizio

Per questa seconda serie di obiettivi si prenderanno a indicatori:

- La capacità del giovane (bassa/media/alta e costante/incostante) di rispettare tempi e necessità dell'assistito attraverso le verifiche periodiche;
- Partecipazione attiva dei giovani al progetto attraverso segnalazioni e/o suggerimenti che dovessero provenire dai volontari stessi;

*Obiettivi rivolti agli operatori volontari di SC:*

- 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 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.

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (\*)*

*9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi (\*)*

1° fase. Azione: individuazione degli ambiti di intervento (nei 2-3 mesi precedenti l'inizio servizio dei volontari)

2° fase. Azione: accoglienza e conoscenza del progetto e dell'associazione; formazione (prime tre settimane)

3° fase. Azione: registrazione del bisogno (dalla seconda settimana)

4° fase. Azione: affiancamento dei volontari nelle attività (dalla quarta alla sesta settimana)

5° fase. Azione: autonomizzazione dei volontari (dal secondo mese di servizio)

6° fase. Azione: specializzazione dei volontari (dal sesto mese di servizio)

7° fase. Azione: verifica finale (ultimo mese di servizio)

- 1° fase. Azione: individuazione degli ambiti di intervento

Attività. Nei mesi precedenti l'inizio delle attività verranno effettuate degli incontri fra l'associazione Auser (Presidente e OLP), le assistenti sociali del Comune di Bologna (e dei singoli quartieri) e i responsabili della AUSL. Gli incontri avranno lo scopo di programmare gli interventi, individuare i settori in cui inserire i volontari e definire le modalità di tale inserimento.

- 2° fase. Azione: accoglienza e conoscenza del progetto e dell'associazione; formazione Attività. Le prime settimane di servizio saranno utilizzate quasi esclusivamente per inserire, con l'ausilio delle figure individuate e dei programmi informatici, i volontari nei meccanismi organizzativi dell'associazione, e per curare l'aspetto formativo.

In particolare verranno esplicitati ai volontari lo spirito del progetto e l'analisi di contesto su cui esso interviene. I volontari impareranno a conoscere le persone che operano all'interno delle sedi e ne osserveranno le modalità di funzionamento.

Contemporaneamente verranno effettuati i moduli di formazione generale e specifica.

- 3 fase. Azione: fase di registrazione del bisogno

Attività. Nel presente progetto è di fondamentale importanza la fase di registrazione del bisogno. E' perciò importante che tutti i soggetti coinvolti nel progetto (compreso i volontari SCN) comprendano le modalità attraverso cui l'associazione entra in contatto con l'assistito e



definisce l'intervento da effettuare.

Pertanto l'associazione, avvierà la fase di "raccolta" del bisogno attraverso tre diverse modalità:

1. le assistenti sociali o i medici di Quartieri, AUSL, Istituti scolastici, Università, ASP, (Aziende di Servizio alla Persona) - tutti istituti pubblici - segnalano alle OLP Auser (che sono lavoratrici a progetto o volontarie e hanno una competenza "territoriale") sia i dati del potenziale utente sia la natura del bisogno.

2. le responsabili dei servizi sociali delle Coop sociali o delle associazioni segnalano alle OLP Auser i dati del potenziale utente e la natura del bisogno.

3. ricezione della richiesta di intervento direttamente dall'utente o dalla sua rete parentale attraverso una telefonata al numero verde ("filo d'argento" 800-99.59.88, attivo 7 giorni su 7, dalle 8.30 alle 19.30; nei mesi estivi è attivo anche di notte), attivato dall'associazione e aperto a tutti i cittadini. Il servizio viene consigliato in particolare per gli interventi a carattere di urgenza. Si cerca di dare risposta a tali richieste nell'arco di poche ore.

Tutti gli utenti intercettati secondo le modalità sopra descritte vengono inseriti attraverso apposito programma software elaborato con il contributo dell'azienda **Gas.Net Group** (vedi box 25). Il software ha lo scopo di istituire un database con il quale è possibile gestire la relazione con l'assistito: registrandone il bisogno, programmando e inserendo gli interventi, garantendo in ogni momento la visualizzazione, la verifica e il dato "storico" di tutti gli interventi personalizzati realizzati nei confronti del singolo utente.

● 4° fase. Azione: affiancamento nelle attività (**Rif. Obiettivo 2 del Progetto**)

Attività. Una volta "registrato" il bisogno, attraverso una delle tre modalità sopra esposte, si inizia ad istruire con i volontari (quelli dell'associazione e quelli del SCN) la costruzione di una risposta mirata e personalizzata. Tale operazione viene fatta tenendo conto sia delle caratteristiche dell'intervento che delle caratteristiche del volontario.

Per un periodo che varia dalle 3 alle 4 settimane il volontario in servizio civile effettuerà una formazione in situazione (o sul campo) realizzando gli interventi sempre in affiancamento ad altro socio volontario dell'Associazione. Le attività rivolte agli utenti sono sostanzialmente quelle di aiuto, socializzazione, accompagnamento, spesa, piccole commissioni, accompagnamenti scolastici (possibili nel caso di studenti delle scuole superiori affetti da disabilità).

● 5° fase. Azione: autonomizzazione dei volontari (**Rif. Obiettivo 2 e 3 del Progetto**)

Attività. Questa fase costituisce la naturale evoluzione della precedente. I volontari (dell'associazione e del SCN) inizieranno ad effettuare gli interventi per lo più in autonomia (la compresenza di personale volontario dell'associazione con gli operatori volontari del SCU sarà comunque mediamente frequente, in particolare nei casi in cui siano necessario lo spostamento dell'assistito). L'OLP e i coordinatori forniranno ai volontari tutte le istruzioni logistiche e tecniche sia per effettuare gli spostamenti sulla città sia per effettuare l'intervento.

Come emergerà anche più chiaramente dalla descrizione del punto 9.3 i servizi prevedono per lo più una attività di sostegno dell'anziano e/o del disabile direttamente nei luoghi in cui vive e si muove. Sono previste principalmente attività di aiuto, socializzazione e accompagnamento degli anziani in attività del tempo libero (manifestazioni culturali, manifestazioni sportive, cinema, teatro, ecc), attività informative sui servizi offerti per l'utilizzo delle strutture Asl (Case della salute, CUP, Distretti Sanitari, ecc) e/o ospedaliere nonché accompagnamenti da e per gli stessi. Inoltre sono compresi interventi ludico ricreativi all'interno di gruppi di anziani o intergenerazionali di progettazione Auser e in rete con altre realtà.

● 6° fase. Azione: specializzazione e personalizzazione degli interventi (**Rif. Obiettivo 1 del Progetto**)

Attività. Una volta terminata la fase di formazione sul campo e di affinamento i volontari saranno vengono chiamati ad assumersi maggiori responsabilità. Alle attività delineate in precedenza verranno aggiunti altri compiti che richiedono un livello di attenzione ed esperienza maggiormente sviluppato.

Si aggiungeranno pertanto attività maggiormente complesse di accompagnamento e orientamento, l'organizzazione di momenti di svago e per il tempo libero dei disabili, il contatto con le famiglie delle persone malate di Alzheimer, la partecipazione a vere e proprie gite e ad iniziative ludico ricreative volte a promuovere reti di relazione ( in questi contesti gli operatori volontari SCU potranno scegliere di specializzarsi a turno in attività di documentazione con realizzazione foto da diffondere sul sito Auser ed altri canali di comunicazione) il supporto ospedaliero (compagnia e supporto psicologico per alcune ore durante il periodo di ricovero dell'assistito).

Gli OLP e i coordinatori Auser tenderanno ad attivare una programmazione delle attività e degli interventi del volontario che abbiano come obiettivo la continuità, la confidenza e l'affiatamento. Per tale ragione si tenderà ad affidare gli interventi rivolti ad una persona precisa sempre allo stesso volontario. L'assistito potrà così recepire l'intervento come una consuetudine e abituarsi al volontario come ad una persona di famiglia.

Il volontario avrà, così facendo, una funzione importante anche verso l'assistente sociale che ha segnalato il caso, con la quale sono previsti contatti continui e incontri periodici. Le impressioni che il volontario riporterà, i suoi suggerimenti, i suoi report, anche se orali, saranno preziosi per meglio orientare e personalizzare l'intervento.

In una situazione di funzionamento ottimale il piano di attuazione prevede che l'OLP assegni ad ogni fine settimana al volontario il programma degli interventi per quella successiva.

Tale metodo consente una programmazione soddisfacente dei tempi sia per il volontario che per l'assistito.

- 7° fase. Azione: verifica finale (ultimo mese di servizio)

Attività. L'ultima parte del servizio verrà utilizzata per registrare il bilancio delle attività svolte; valutare ed esaminare la quantità di lavoro eventualmente non svolto in relazione agli obiettivi prefissati; determinare il grado di soddisfazione dei volontari. La fase riveste un ruolo importante in quanto al termine del servizio si valuterà la disponibilità dei giovani a proseguire la collaborazione con l'associazione come semplici volontari.

### 9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1(\*)

Diagramma di Gantt:

Attività	Mesi											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Fasi di attività</b>												
<b>Obiettivo 1 - Fornire interventi personalizzati all'anziano e/o disabile</b>												
Attività 1.1 individuazione ambiti di intervento	■											
Attività 1.2 registrazione del bisogno	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attività 1.3 spese e acquisto farmaci		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Attività 1.4 accompagnamenti scolastici				■	■	■			■	■	■	■
Attività 1.5 supporto ospedaliero						■	■	■	■	■	■	■
<b>Obiettivo 2 - Potenziare la fruizione di attività del tempo libero e di socializzazione per gli anziani e i disabili</b>												
Attività 2.1 individuazione ambiti di intervento	■											

Attività 2.2 registrazione del bisogno															
Attività 2.3 compagnia e aiuto nella deambulazione															
Attività 2.4 accompagnamento ad attività di tempo libero															
<b>Obiettivo 3 - Favorire la mobilità degli utenti per l'utilizzo delle strutture Asl e/o ospedaliere</b>															
Attività 3.1 individuazione ambiti di intervento															
Attività 3.2 registrazione del bisogno															
Attività 3.3 informazione e orientamento degli utenti															
Attività 3.4 accompagnamento degli utenti															
<b>Azioni trasversali per il SCN</b>															
Avvio progetto, inserimento degli operatori volontari, incontro di coordinamento progettuale															
Formazione Specifica															
Formazione Generale															
Informazione e sensibilizzazione															
Monitoraggio operatori volontari															
Monitoraggio oip															

**Azioni trasversali:**

Durante tutto il periodo di servizio civile, dalla formazione generale, (box 30/35) a quella specifica, (box 36/42), al monitoraggio (box 22), sono previste attività che permetteranno ai giovani partecipanti al progetto di sviluppare le competenze poi attestate (box 29). I giovani partecipanti al progetto saranno altresì coinvolti nelle azioni di diffusione e sensibilizzazione previste dal progetto (box 18). Il complesso di tutte le attività previste dal progetto è funzionale alla realizzazione delle finalità previste dalla legislazione nazionale (Legge 6 marzo 2001 n. 64 e Legge 6 giugno 2016 n. 106).

**9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)**

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 9.1 gli operatori volontari in SCN saranno impegnati nelle seguenti azioni con il ruolo descritto:

- 2° fase. Azione: accoglienza e conoscenza del progetto e dell'associazione; formazione  
I volontari dovranno:
  - fare conoscenza con la sede di servizio ed in particolare con gli operatori Auser che vi operano
  - fare conoscenza e osservare le modalità operative attraverso cui agisce l'associazione
  - partecipare ai moduli formativi sia generali che specifici
  
- 3° fase. Azione: coinvolgimento degli operatori volontari nella fase di registrazione del bisogno  
Gli operatori volontari dovranno:
  - fare conoscenza e osservare i meccanismi attraverso cui l'associazione, in collaborazione con le strutture pubbliche, entra in contatto con l'utenza e definisce la tipologia dell'intervento
  - affiancare l'OLP nella fase di predisposizione dell'intervento
  - partecipare agli incontri settimanali del gruppo operativo

- definire ed affinare i moduli di formazione generale e specifica

● 4° fase. Azione: affiancamento dei volontari nelle attività

Gli operatori volontari dovranno:

- inserirsi nelle prime esperienze pratiche a fianco dei volontari dell'associazione, osservandone le modalità operative e tecniche di intervento.

- collaborare con i volontari dell'associazione allo svolgimento di servizi quali: accompagnamento (anche con mezzi messi a disposizione dalle strutture come ASP, Asl ecc.), socializzazione, piccole commissioni, spese, accompagnamenti scolastici (possibili nel caso di studenti delle scuole superiori affetti da disabilità).

● 5° fase. Azione: autonomizzazione degli operatori volontari

In questa fase gli operatori volontari non faranno altro che svolgere in autonomia i servizi già sperimentati in affiancamento.

Gli interventi si possono concretizzare in una serie di attività materiali e non, rivolte ad anziani e/o disabili, per cui gli operatori volontari dovranno svolgere:

- accompagnamento per attività culturali (corsi, cinema, musicoterapia, teatro, ecc.)

- aiuto alla deambulazione

- disbrigo pratiche AUSL e ritiro analisi e referti clinici

- consegna medicinali o spesa

- compagnia ad anziani e/o disabili soli

- socializzazione

- uscite programmate per mantenere rapporti con il territorio

- attività informative sui servizi offerti per l'utilizzo delle strutture Asl (Case della salute, CUP, Distretti Sanitari, ecc) e/o ospedaliere nonché accompagnamenti da e per gli stessi

Il rapporto fra volontaria/o e assistito è sempre di carattere interattivo, improntato all'amicizia, all'affetto reciproco, alla crescita della qualità relazionale.

Lo svolgimento del servizio può prevedere spostamenti per gli interventi domiciliari, in centri diurni, centri sociali, case protette o, più semplicemente, nei luoghi dove l'anziano o il disabile svolgono le loro attività quotidiane; prevede inoltre gli spostamenti per il disbrigo delle pratiche e per le eventuali gite programmate, o per la consegna della spesa e dei libri a prestito bibliotecario

● 6° fase. Azione: specializzazione degli operatori volontari

In questa fase l'operatore volontario è chiamato ad assumersi maggiori responsabilità, dedicandosi a mansioni che richiedono un livello di attenzione ed esperienza più sviluppato.

In particolare, ai compiti riportati più sopra, si aggiungeranno le seguenti mansioni:

- accompagnamento a visite mediche, a terapie, a centri protetti

- accompagnamento per attività ginnico-sportive

- supporto alle famiglie delle persone malate di Alzheimer

- organizzazione di feste e momenti di svago, con possibilità di conduzione, animazione e documentazione

- accompagnamento a gite

- altri interventi di sostegno personalizzato e supporto psicologico durante un eventuale ricovero ospedaliero degli assistiti

Solitamente gli interventi vengono effettuati in un orario compreso fra le ore 8.00 e le 19.00.

Detto ciò è opportuno precisare che, data la natura del progetto - che prevede momenti di formazione e periodi di concreta realizzazione che hanno come obiettivo la personalizzazione degli interventi - la definizione dell'orario di servizio sarà articolata in modo funzionale alle varie fasi progettuali e alla realizzazione degli obiettivi.

Agli operatori volontari impegnati nel progetto si provvederà ad attivare:

- abbonamento alle linee di trasporto urbano per raggiungere gli utenti presso il loro domicilio e per effettuare gli accompagnamenti sul territorio

- per chi fosse sprovvisto di telefono cellulare possibilità di ottenere un apparecchio di telefonia mobile (messo gratuitamente a disposizione da TIM). La necessità di avere in dotazione un telefono cellulare si rende opportuna per avere la possibilità di un rapporto immediato fra volontario e associazione e per meglio soddisfare il già citato criterio di personalizzazione del bisogno.

● 7° fase. Azione: verifica finale

In questa fase i volontari dovranno:

- Partecipare agli incontri fra i vari operatori coinvolti
- Contribuire alla raccolta dei dati relativi al lavoro da essi svolto
- Compilare i questionari predisposti per la valutazione
- Valutare la possibilità di proseguire la collaborazione con l'associazione, al di fuori del servizio civile, in qualità di semplici volontari.

Gli operatori volontari del SC selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al box 8 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare, questa loro partecipazione è funzionale anche alla realizzazione di alcuni obiettivi già indicati al box 8, sezione "Obiettivi rivolti agli operatori volontari di SC" che vengono qui richiamati:

- 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.

**9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività (\*)**

<b>Azioni del progetto</b>	<b>Professionalità</b>	<b>Ruolo nell'attività</b>
1. Individuazione degli ambiti di intervento; 2. accoglienza e conoscenza del progetto. 3. registrazione del bisogno. 4. affiancamento. 5. autonomizzazione. 6. specializzazione. 7. verifica	Coordinatrici dei servizi	Partecipano alle fasi di programmazione delle attività, coordinano tutte le fasi del progetto e le attività svolte dai volontari (vol. dell'associazione e del SCN). Decidono tempi e modalità di esecuzione dei servizi sul territorio. Partecipano agli incontri periodici di verifica. Contribuiscono a stendere il report di valutazione finale.
1. Individuazione degli ambiti di intervento. 2. accoglienza e conoscenza del progetto. 7. verifica	Dirigenti dell'Associazione (Presidente e vice Presidente dell'associazione)	Partecipano alla fase di programmazione delle attività. Prendono parte alle fasi di accoglienza dei volontari. Svolgono azione di supervisione, monitoraggio e verifica delle attività. Rappresentano l'associazione nei rapporti con i soggetti coinvolti nel progetto.
3. registrazione del bisogno. 4. affiancamento.	Personale di segreteria	Tengono l'agenda dei contatti, gestiscono il database degli utenti, stendono e aggiornano le agende con i programmi settimanali degli interventi (dei volontari

5. autonomizzazione. 6. specializzazione		dell'associazione e del SCN)	
3. registrazione del bisogno	Centralinisti	Rivestono particolare importanza nella fase di registrazione del bisogno. Rappresentano la prima interfaccia fra l'associazione e l'utente.	2
3. registrazione del bisogno	Tecnico informatico	Effettua l'installazione e la manutenzione del software dedicato. Se necessario effettua formazione e consulenza sull'uso dell'applicativo	1
4. affiancamento. 5. autonomizzazione. 6. specializzazione	Personale amministrativo	Si occupano della parte amministrativo-gestionale delle attività progettuali (contabilità, costi dei trasporti, rimborsi spese sostenute, ecc.)	2
1. Individuazione degli ambiti di intervento. 2. accoglienza e conoscenza del progetto. 7. verifica	Responsabile area progetti	Partecipa alla programmazione delle attività, illustra modalità e finalità del progetto, monitora le fasi di svolgimento, procede alla verifica finale e alla valutazione di impatto sociale del progetto.	1
1. Individuazione degli ambiti di intervento. 2. accoglienza e conoscenza del progetto. 7. verifica	Addetta alle convenzioni	Si occupa di seguire i rapporti con i soggetti pubblici con i quali l'associazione agisce in rapporto convenzionale. In particolar modo Comune di Bologna, Azienda USL, i servizi sociali di tutti e 9 i quartieri della città)	1
1. Individuazione degli ambiti di intervento. 3. registrazione del bisogno. 7. verifica	Addetto ai rapporti esterni	Cura i rapporti con i soggetti esterni coinvolti nel progetto, potenziali intercettatori del bisogno e delle necessità degli utenti (Servizio minori, istituti scolastici, ASP, Opere Pie, Tribunale del Malato, Università)	1
1. Individuazione degli ambiti di intervento. 3. registrazione del bisogno. 4. affiancamento. 5. autonomizzazione. 6. specializzazione. 7. verifica	Assistenti sociali	Segnalano gli utenti all'associazione, determinano le tipologie di intervento sugli utenti, elaborano i feedback forniti dall'associazione sulle condizioni degli utenti, si interfacciano con i coordinatori e con i singoli volontari attraverso incontri periodici. Nei casi più delicati presenziano agli incontri fra i volontari e gli utenti. Prendono parte alla fase di verifica finale.	12
1. Individuazione degli ambiti di intervento. 7. verifica	Referente Aziende Ausl	Partecipano alla fase di programmazione delle attività, alla fase di verifica e riprogettazione degli interventi. Prepara e facilita l'eventuale inserimento dei volontari per accompagnamenti o sostegno presso le strutture ospedaliere.	1
4. affiancamento. 5. autonomizzazione. 6. specializzazione	Volontari dell'Associazione	Svolgono i servizi e gli interventi. Si affiancano ai volontari in SCN, sia nella fase di inserimento iniziale, ma in casi particolari anche nel proseguo delle attività. Forniscono un feedback dell'intervento e sullo stato dell'utente sia ai coordinatori che alle assistenti sociali.	130
			159

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (\*)

8

11) Numero posti con vitto e alloggio

0

12) Numero posti senza vitto e alloggio

8

13) Numero posti con solo vitto

0

14) *Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (\*)*

Con un minimo di 20 ore e un massimo di 36 ore settimanali, monte ore su cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito

1.145

15) *Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(\*)*

5

16) *Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:*

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato. Disponibilità alla flessibilità oraria. Disponibilità agli spostamenti sul territorio. Disponibilità a missioni o partecipazioni a gite e momenti di svago con gli utenti.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) *Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato (\*):*

Voce non compilata in quanto il sistema Helios la genera automaticamente sulla base dei dati inseriti, e all'atto dell'attivazione della funzione "Presenta" la include nella documentazione del progetto.

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

Complessivamente, gli Operatori volontari del SC saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un minimo di *21 ore* ciascuno nei *6 mesi* centrali del progetto, come di seguito articolato:

Gli Operatori volontari del SC partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di *promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Universale* 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 gli operatori volontari in SC potranno fornire informazioni sul servizio civile nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Inoltre *un giorno al mese*, presso la sede di attuazione o presso la sede locale di Arci Servizio Civile, gli operatori volontari in SC saranno direttamente coinvolti nell'attività degli sportelli informativi sul Servizio Civile Universale, propri delle nostre associazioni Arci Servizio Civile, che da anni forniscono informazioni e promuovono il SCU nel territorio, *per complessive 12 ore*. Le azioni sopra descritte tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove gli operatori volontari del SC 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 gli operatori volontari in SC 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 SCU* (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 SCU alle attività promozionali dell’associazione)

*Comunicazione sociale*: il testo del progetto e le modalità di partecipazione verranno pubblicati sul sito internet dell’ente per l’intera durata del bando ([www.arciserviziocivile.it](http://www.arciserviziocivile.it)). Verrà inoltre diffuso materiale informativo presso le sedi di attuazione di Arci Servizio Civile interessate dal progetto, 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’ previsto l’inserimento e la pubblicizzazione del progetto sul sito della sede Arci Servizio Civile Bologna ([www.arcibologna.it/arci\\_servizio\\_civile](http://www.arcibologna.it/arci_servizio_civile)) nonché su quello di Auser ([www.auser.it](http://www.auser.it) e [www.auserbologna.it](http://www.auserbologna.it)).

Per quanto riguarda l’informazione tramite cartaceo: stampa di volantini e depliant, pubblicizzazione sulle pagine locali di “Auser informa”.

Verrà fatta una campagna informativa che coinvolgerà: le sedi decentrate Auser di Bologna e provincia, l’Università degli Studi di Bologna, Le AUSL, i Poliambulatori, le sedi dei quartieri, i centri sociali anziani, i centri commerciali, gli sportelli Informagiovani e i Ciop dei Comuni dell’Area metropolitana.

19) *Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento (\*)*

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)*

SI

Ricorso a sistema selezione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale descritto nel modello:  
- Mod. S/REC/SEL - Sistema di Reclutamento e Selezione

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell’andamento delle attività del progetto (\*)*

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquistati da altri enti (\*)*

SI

Ricorso a sistema di monitoraggio depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale descritto nel modello:  
- Mod. S/MON/VAL - Sistema di Monitoraggio e Valutazione



23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

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.

24) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

<b>FORMAZIONE SPECIFICA</b>	
<i>Compenso docenti</i>	1000 euro
<i>Costo totale della cancelleria per la formazione spec.</i>	500 euro
<i>Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accREDITAMENTO</i>	8000 euro
<b>PROMOZIONE S.C. E PUBBLICIZZAZIONE PROGETTO</b>	
<i>Spazi pubblicitari su mass media a diffusione locale</i>	
<i>Stand presso eventi (volontassociate, feste del volontariato, ecc.) con target giovanile</i>	500 euro
<i>Fiere..... (indicare quali) (costo unitario x n. X)</i>	
<i>Spazi pubblicitari</i>	1000 euro
<i>Materiali informativi</i>	750 euro
<b>RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI AL PROGETTO</b>	
<i>Automezzi usura mezzi +costo carburante per realizzazione obiettivi 2,3,</i>	
<i>Spese di trasporto per spostamenti sul territorio (abbonamenti linee urbane e mezzi pubblici, titoli di viaggio, ecc)</i>	5700 euro
<i>Materiali per laboratori e attività di svago</i>	1000 euro
<i>Spese per organizzazione di feste e gite.</i>	5000 euro
<i>Sedi e attrezzature specifiche</i>	7200 euro
<i>Utenze dedicate</i>	5600 euro
<i>materiali di consumo finalizzati al progetto</i>	2000 euro
<b>Totale</b>	<b>32.650 euro</b>

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

<b>Partner</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Attività (rispetto alla voce 9.1)</b>
<b>GAS.NET GROUP</b> Partita IVA n. 03306860283	Profit	Collabora, fornendo i programmi informatici utili per rendere l'attività del progetto più funzionale, puntuale, leggibile e fruibile, come precisato nella lettera allegata.

26) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)

<b>RISORSA</b>	<b>QUANTITA'</b>	<b>ADEGUATEZZA</b> con gli obiettivi in quanto finalizzata a:
Stanze (Presso la sede dell'associazione)	6	Ospitano il centro operativo e sono lo snodo organizzativo delle attività.
Scrivanie	13	Consentono l'organizzazione degli spazi, ospitano le postazioni di lavoro
Telefoni e fax	10	Consentono i collegamenti e l'organizzazione delle attività. Permettono la comunicazione fra l'utente e l'associazione (registrazione del bisogno), fra l'associazione e i soggetti esterni (definizione dell'intervento), consentono la comunicazione e il coordinamento dei volontari, permettono di concordare con l'utente le modalità operative del servizio.
Computer	8	Supportano il lavoro quotidiano dello staff. Consentono una migliore organizzazione del lavoro. Facilitano le comunicazioni e la trasmissione di documenti attraverso la posta elettronica
Fotocopiatrice	2	Consentono la riproduzione dei documenti nella fase di formazione (dispense e materiali), dei documenti da e per gli utenti, di tutti gli altri documenti collegati all'organizzazione e al report dei servizi effettuati
Automezzi attrezzati per il trasporto di disabili e/o persone con difficoltà nella deambulazione	3	Aiutare gli utenti negli spostamenti.
Mezzi pubblici	Secondo necessità	Per effettuare gli spostamenti all'interno della città.
Cancelleria e materiali da ufficio (cartelle, raccoglitori, schedari, ecc.)	Secondo necessità	Facilitano l'organizzazione e il lavoro quotidiano
Materiali vari di supporto agli eventuali momenti di socializzazione	Secondo necessità	Libri, colori, giornali, carte da gioco, ecc.
Apparecchiature e attrezzature per la deambulazione di alcuni utenti	Secondo necessità	Sedia a rotelle, bastoni, stampelle, carrelli, ecc
Equipaggiamento per i volontari: telefono cellulare (o ricarica), abbonamento mensile ai mezzi di trasporto pubblico, zaino, borsa.	12	Di particolare rilevanza l'abbonamento mensile ai servizi pubblici (le attività prevedono frequentemente spostamenti sul territorio per raggiungere gli utenti e i luoghi in cui vivono o si recano) e il telefono cellulare/ricarica telefonica (il volontario deve essere raggiungibile durante il servizio o in caso di cambiamenti repentini di programma. Il volontario deve essere in condizione di segnalare tempestivamente situazioni di gravità o contrattempi). I volontari verranno inoltre dotati di borse, zaini e simili per il trasporto di materiali e/o oggetti legati ai servizi
Software specifico (messo a disposizione dal partner ES EDP Sistem)	3	Utilizzato per la fase di registrazione e rilevazione del bisogno, l'organizzazione del database degli utenti e dei volontari, la gestione e modifica del programma settimanale/mensile degli interventi e degli spostamenti, "l'abbinamento" utente-volontario, la leggibilità e fruibilità per il volontario

## CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

--

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

--

29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae*

ASC Nazionale, in accordo con Emit Feltrinelli, ente titolato alla certificazione delle competenze (Albo Regione Lombardia, Sezione A, 1.08.2008), rilasciano **l'attestato standard e l'attestato specifico**, ai sensi dell'Allegato A dell'Avviso 16 Ottobre 2018 pubblicato sul sito del DGSCN.

In particolare l'attestato standard contiene: dati anagrafici dell'operatore volontario, dati degli enti coinvolti nel progetto; titolo del progetto; indicazione del superamento delle prove selettive; data di inizio e fine servizio; sede di servizio; settore ed area di impiego.

Nell'attestato standard è riportato il riferimento a:

- le conoscenze che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso la formazione generale e la formazione specifica sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile ai sensi del Dlgs 81/2008 e s.m.i.;
- le conoscenze e le capacità che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile, e cioè: la conoscenza dell'ente e del suo funzionamento, la conoscenza dell'area d'intervento del progetto, la migliore conoscenza del territorio in cui si realizza il progetto e la capacità di gestione del tempo in relazione all'orario di servizio.
- le "competenze sociali e civiche", di cui alla Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE), che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare attraverso lo svolgimento del servizio civile. Le competenze sociali e civiche includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture sociopolitiche e all'impegno a una partecipazione attiva e democratica.

Nell'attestato specifico saranno indicate le ulteriori competenze che l'operatore volontario ha avuto l'opportunità di maturare durante lo svolgimento del servizio, attraverso la realizzazione delle specifiche attività che lo hanno visto impegnato nell'ambito del progetto cui è stato assegnato.

In particolare, le ulteriori competenze sono da riferire alle competenze chiave di cittadinanza, di cui al Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 del MIUR, ossia: imparare ad imparare, progettare, comunicare, collaborare e partecipare, agire in modo autonomo e responsabile,

risolvere problemi, individuare collegamenti e relazioni, acquisire ed interpretare l'informazione.

Auser Bologna al termine del periodo del servizio civile rilascerà un apposito attestato standard, valido ai fini del curriculum vitae, nel quale si riconoscono le capacità e le competenze relazionali, organizzative e tecniche acquisite. In particolare:

- **Competenze di base**

Distinguere i sistemi organizzativi socio-assistenziali e la rete dei servizi e sapersi orientare nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario; acquisire capacità di risolvere questioni burocratiche attinenti alle pratiche della popolazione anziana e/o disabile; acquisire gli elementi di base utili per individuare i bisogni delle persone e le più comuni problematiche relazionali; acquisire capacità organizzative in materia di gestione territoriale dell'anziano solo; adottare comportamenti adeguati in situazioni difficili; produrre documenti utilizzando i sistemi di video-scrittura per raccolta dati, relazioni, compilazione schede di osservazione, documentazione delle attività

- Altre competenze tecniche specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il learning by doing accanto agli Olp e al personale dell'ente:

- **Competenze tecnico-professionali**

Conoscere i principali aspetti psicosociali dell'individuo al fine di sviluppare abilità comunicative

adeguate alle diverse situazioni relazionali degli utenti e degli operatori; capacità di relazionarsi con la popolazione del territorio ed in particolare con quella anziana/disabile/in condizione di disagio; capacità di muoversi, lavorare e relazionarsi in un gruppo di lavoro; capacità relazionali acquisibili attraverso la sperimentazione di una relazione di aiuto; capacità attinenti al lavoro di rete nel contesto dei servizi socio-assistenziali per la popolazione anziana/disabile/in condizione di disagio; rispetto degli orari e delle regole presenti in un contesto lavorativo

- **Competenze cognitive o funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa**, quali: capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving);

- **Competenze sociali e di sviluppo o utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi**, quali: capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di autonomia e creatività;

- **Competenze dinamiche o importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità**, quali: competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

## **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

### *30) Sede di realizzazione (\*)*

In considerazione del numero dei volontari dei progetti della sede di ASC Bologna verranno attivate le seguenti sedi presso le quali la Formazione sarà erogata :

Arci Servizio Civile Bologna via Emilio Zago n. 2 - 40128 Bologna

Arci Emilia-Romagna via S.Maria Maggiore n. 1 Bologna

Centro STAV via Collamarini n. 22 Bologna

Circolo Arci Guido Guernelli via Gandusio n. 6 Bologna

Eventuali variazioni dell'indirizzo saranno comunicate tempestivamente.

31) Modalità di attuazione (\*)

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

32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)

SI Ricorso a sistema di formazione depositato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale descritto nel modello:  
- Mod. S/FORM - Sistema di Formazione

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste (\*)

34) Contenuti della formazione (\*)

35) Durata (\*)

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore. Ai fini della rendicontazione, verranno tenute 32 ore di formazione in aula attraverso metodologie frontali e dinamiche non formali e ulteriori 10 ore attraverso formazione a distanza (FAD). In base alle disposizioni del Decreto 160 del 19/07/2013 "Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN" questo ente erogherà l'intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto. La Formazione generale è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

**FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

36) Sede di realizzazione (\*)

La formazione specifica sarà realizzata presso Auser Bologna, via P.Gobetti, 52/3 Bologna.

37) Modalità di attuazione (\*)

La formazione specifica verrà effettuata in proprio, presso l'ente con formatori dell'ente di seguito indicati

38) Nominativo, dati anagrafici e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli (\*)

Dati anagrafici del formatore di formazione specifica (Cognome, Nome, nato a, il)	Competenze/Titoli/ Esperienze specifiche	Modulo/i formativo/i
Lodi Sergio Nato il 14/Sant'Agata	Titolo di Studio: diploma di ragioneria Esperienza nel settore: dal 1972	Modulo 1, il contesto

Bolognese	<p>impegnato in vari incarichi pubblici e di amministrazione, nel settore della cooperazione, nell'associazionismo e volontariato</p> <p>Competenze nel settore: programmatore e analista, Amministratore in enti locali, esperto di problemi del territorio, esperto dei problemi del volontariato (volontario e dirigente presso l'Auser)</p>	socioeconomico
<p>Trevisani Anna Nata il 29/01/1941 a Bologna</p>	<p>Titolo di Studio: maturità classica</p> <p>Esperienza nel settore: dal 1996 si occupa di volontariato, interventi nel settore socio-assistenziale, handicap, minori, assistenza oncologica.</p> <p>Competenze nel settore: relatrice a congressi, convegni, corsi sulle malattie geriatriche e l'Alzheimer.</p> <p>Consulente dell'Ausl per l'organizzazione di corsi formativi per volontari. Esperta di problematiche relative alla terza età e alle sue patologie.</p>	<p>Modulo 2, organizzazione dei servizi e modalità operative</p> <p>Modulo 3, il rapporto con l'utente</p>
<p>Di Pietro Antonella Nata il 16/07/1979 a Chiaravalle</p>	<p>Titolo di Studio: laurea Scienze della Formazione (educatore professionale)</p> <p>Esperienza nel settore: Ex volontaria di SCN. Tesi di laurea con approfondimento delle tematiche relative alla terza età. Volontaria in attività di assistenza domiciliare e presso centri diurni per anziani.</p> <p>Coordinatrice di progetti sulla terza età. Docente (collaboratrice esterna) presso la facoltà di Scienze della Formazione sui temi della progettazione di piani educativi sulla terza età.</p> <p>Competenze nel settore: Esperta di interventi socio-culturali in ambito di terza età, esperta di progettazione sociale. Docente.</p>	<p>Modulo 4, progettualità per la terza età</p>
<p>Stanzani Maria Luisa Nata il 24/05/1941 Luogo di nascita: Bologna</p>	<p>Titolo di Studio: abilitazione magistrale</p> <p>Esperienza nel settore: dal 1991 al 1996 direttrice del Centro Formazione Professionale Galileo, dal 1996 al 2004 docente, coordinatrice e tutor per Enti di Formazione Professionale.</p> <p>Competenze nel settore: coordinatrice formativa e di progetti relativamente a interventi socio-assistenziali, handicap, immigrazione, gestione dei conflitti, solitudine e terza età.</p>	<p>Modulo 5, Approfondimenti: comunicazione e sostegno immateriale all'utente</p>

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale” (\*)*

Nominativi, dati anagrafici e competenze specifiche dei formatori in riferimento al modulo “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale”:

Andrea Morinelli: nato il 18/02/1969 a Torricella in Sabina (RI)

-Laurea in Geologia

-Abilitazione alla professione di Geologo;

-Qualifica di Disaster Manager Certificato Cepas

-Consulente per sicurezza, piani di protezione civile, ubicazione aree di emergenza, Legge 626/96 e DL 81/08, NTC 2008 e Microzonazione sismica, ricerche geologiche, stabilità dei versanti, ricerche di acqua, perforazioni, edifici, piani di protezione civile, cartografia dei rischi, geologia ambientale;

-Realizza piani di fattibilità per aree di emergenza per Protezione Civile per i Comuni;

-Progettista di corsi di formazione ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esteri su progettazione e comunicazione interpersonale, sui comportamenti in emergenza), che per la formazione specifica (sui temi dei rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di SC, DL 81 e sicurezza sul lavoro), coprogettista (per i contenuti, test, ricerche e materiali), autore e tutor della parte di formazione generale che ASC svolge in FAD (2007/2014);

-dal 2003 ad oggi formatore accreditato presso l’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;

-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

Vincenzo Donadio: nato il 14/07/1975 a Frankenthal (D)

-Diploma di maturità scientifica

-Responsabile del Servizio per la Prevenzione e la Protezione sul luogo di lavoro;

-Progettista di soluzioni informatiche, tecniche e didattiche per la Formazione a Distanza.

-Progettista della formazione generale, specifica ed aggiuntiva;

-Referente a livello nazionale per le informazioni sull’accreditamento (tempi, modi, DL 81 e sicurezza dei luoghi di lavoro e di SC);

-Progettista ad hoc sia per la formazione generale (corsi di recupero, corsi per enti esterni su gestione e costruzione di piattaforme FAD, manutenzione e tutoraggio delle stesse), che per la formazione specifica ai sensi della Linee Guida del 19/07/2013(coprogettista per i contenuti, test, della formazione specifica che ASC svolge in FAD sul modulo di Formazione ed informazione sui Rischi connessi all’impiego nel progetto di SCN (2014);

-Formatore accreditato presso l’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;

-Responsabile informatico accreditato presso l’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con Arci Servizio Civile;

-dal 2004, supervisione delle attività di SCN dei progetti di ASC, relativamente ai settori e ai luoghi di impiego indicati nel progetto.

40) *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.

#### 41) Contenuti della formazione (\*)

Vengono riportate le specifiche dei moduli formativi indicati nel box 38:		
<b>Formatore</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
Lodi Sergio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- presentazione dell'associazione e delle sue attività</li> <li>- illustrazione del contesto socio-economico</li> <li>- conoscenza del territorio e dei suoi fabbisogni</li> </ul> <p>Il modulo ha l'obiettivo di accogliere i volontari, far comprendere ai giovani i presupposti di base delle attività progettuali, le caratteristiche e le criticità del contesto territoriale entro le quali si inserisce il progetto. Rif: fase 2 del progetto.</p>	<b>8</b>
<b>Modulo 1: il contesto socioeconomico</b>		
<b>Formatore</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
Trevisani Anna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione dell'associazione, modalità operative, partners e relativi ruoli. Ruolo del volontario e dei volontari in SCN</li> </ul> <p>Il sottomodulo ha come obiettivo quello di fornire ai volontari una ricostruzione precisa delle modalità di funzionamento dell'associazione, le dinamiche puntuali di registrazione del bisogno e le modalità operative del progetto. Rif: fase 3 e 4 del progetto.</p>	<b>8</b>
<b>Modulo 2: organizzazione dei servizi e modalità operative</b>		
<b>Formatore</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
Trevisani Anna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'utente: tipologie ed esigenze</li> <li>- la disabilità</li> <li>- la disabilità nella terza età: demenza, Alzheimer, disabilità fisica</li> <li>- il contesto della relazione con l'utente: aspetti non verbali, la mimica e la gestualità</li> <li>- il contesto della relazione: formazione in situazione</li> <li>- ascoltare se stessi è indispensabile per ascoltare gli altri. Lo stress del volontario: comprendere la sofferenza e supportare chi aiuta</li> </ul> <p>Il modulo ha come obiettivo quello di fornire ai volontari la descrizione esaustiva di quelle che sono le tipologie di utenti che entrano in contatto con l'associazione e quali sono le principali richieste ed esigenze che l'associazione (e i volontari) possono trovarsi ad affrontare. Si cercherà poi di fornire ai volontari una serie di conoscenze e strumenti per</p>	<b>25</b>



	dotarli degli strumenti relazionali necessari al contatto con l'utenza. Rif: fase 4 e 5 del progetto.	
<b>Modulo 3: il rapporto con l'utente</b>		
<b>Formatore</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
Di Pietro Antonella	- la progettazione sociale in risposta ai bisogni della comunità - Educazione permanente e terza età Il modulo ha l'obiettivo di far comprendere ai volontari le dinamiche progettuali, le modalità di risposta ai bisogni e introdurli alle modalità di loro registrazione. Rif: fase 2 e 3 del progetto	<b>8</b>
<b>Modulo 4: progettualità per la terza età</b>		
<b>Formatore</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>
Stanzani Maria Luisa	- aspetti fondamentali della comunicazione: comunicazione verbale e non verbale, il mezzo, il messaggio - aspetti fondamentali della comunicazione: formazione in situazione - migliorare la capacità di ascolto: simulazione interattiva di ascolto ed esercitazioni pratiche - migliorare la capacità di ascolto: formazione in situazione - il "contatto" affettivo: la solitudine, l'empatia, sentire la vicinanza, il sorriso terapeutico, le relazioni sociali - il "contatto" affettivo, il corpo parla: formazione in situazione Il presente modulo ha l'obiettivo di accrescere le modalità comunicativo-relazionali a disposizione dei volontari e renderli maggiormente preparati all'impatto con interventi più impegnativi (quali il rapporto con le famiglie degli assistiti, uscite sul territorio più articolate e supporto ospedaliero). Rif: fase 6 del progetto.	<b>15</b>
<b>Modulo 5: Approfondimenti: comunicazione e sostegno immateriale all'utente</b>		

<b>Formatore</b>	<b>Temi</b>	<b>Ore</b>
Dott. Andrea Morinelli Vincenzo Donadio	<i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile</i>	8 ore (complessive)
<p><b>Modulo A:</b> 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, ed in esse si svolgono i progetti di SC, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro. <u>DURATA: 6 ore</u></p> <p><b>Contenuti:</b> <i>Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</i> - cos'è, - da cosa dipende, - come può essere garantita, - come si può lavorare in sicurezza</p> <p><i>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</i> - concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela</p>		

valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)

- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

*Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza*

- codice penale
- codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.

#### **Modulo B:**

Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 9.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati al precedente box 17, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 5.

DURATA: 2 ore

#### **Contenuti:**

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore assistenza, con particolare riguardo all'area di intervento indicata al box 5

#### Assistenza

- Fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, detenuti in misure alternative, disagio ed esclusione adulta e giovanili
- Fattori di rischio connessi ad attività in carcere e/o con diversamente abili, attività motoria, pazienti invalidi, malati terminali, tossicodipendenti ed etilisti, dipendenze e devianze sociali.
- Focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona
- Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Gestione delle situazioni di emergenza
- Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- Normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 9.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

*Per il servizio in sede*

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli

operatori volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 26) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 16

*Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)*

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 26) 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 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 16

*Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)*

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 ad operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 26) 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 9.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 16.

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà seguito da un incontro di verifica con l'OLP del progetto.

42) *Durata (\*)*

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore di cui 8 ore da svolgersi attraverso FAD.

La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica - per consentire il giusto adattamento delle conoscenze teoriche alla loro applicazione pratica e per un migliore monitoraggio della sua efficacia - sarà erogata ai volontari per il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto e per il 30% delle ore entro e non oltre il terz'ultimo mese del progetto. Il modulo relativo alla "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile" sarà comunque erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

**ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto (\*)*

Roma, 27 Dicembre 2018

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