



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Dipartimento  
per le Politiche Giovanili  
e il Servizio Civile Universale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri



### *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

## **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024**

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

Linea d'Argento

### **SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

Assistenza

02 - Adulti e terza età in condizioni di disagio

04 - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo generale è rivolto a **promuovere il benessere complessivo della persona anziana in termini assistenziali e di promozione di stili di vita sani che favoriscano l'invecchiamento attivo.**

Tale obiettivo contribuisce a scardinare la convinzione per cui la terza e quarta età corrispondano necessariamente a una condizione di "disabilità", intesa come difficoltà nella gestione delle proprie attività routinarie e di vita sociale tali da poter bloccare o rendere difficoltosa una qualità della vita dignitosa.

Si intende quindi offrire ai beneficiari, oltre all'aiuto di tipo assistenziale, anche un'educazione volta a insegnare a prendersi cura del proprio benessere fisico e mentale e della propria socialità, prevenendo il rischio di isolamento, solitudine ed emarginazione.

Tale obiettivo si declina in due obiettivi specifici:

- **Aumentare la copertura e la qualità dei servizi:** garantire un supporto concreto a quanti più utenti possibile, attraverso servizi di assistenza domiciliare leggera, trasporti protetti verso strutture di cura. In quest'ottica sarà fondamentale anche monitorare e migliorare l'efficienza dei servizi del centralino e del centro operativo e consolidare la rete di collaborazioni e convenzioni con Enti esterni al fine di garantire un'adequata tutela.
- **Promozione dell'invecchiamento attivo in termini di socializzazione e benessere:** formare anziani e caregiver circa l'importanza dell'adozione di stili di vita sani, che possano aiutare a ridurre i rischi di esclusione sociale, di declino fisico e cognitivo anche attraverso l'incremento di occasioni di socializzazione. In tal modo si potranno aiutare i beneficiari a comprendere le proprie potenzialità di vita, rafforzando l'immagine di sé e la percezione qualitativa del tempo.

Con il progetto "*LINEA D'ARGENTO*", inoltre, si intende contribuire, in accordo con il programma d'intervento *Eco-salute*, alla realizzazione dell'**Agenda 2030**, e in particolare dell'**Obiettivo 3** "*Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età*".

Il Progetto di Servizio Civile è stato pensato per favorire il benessere non solo fisico, ma soprattutto psicologico della persona e quindi il miglioramento della qualità della vita delle comunità locali. L'obiettivo posto è quello di

contrastare la solitudine, attraverso la “cura” della persona, mettendola al centro dell’operato delle Associazioni, senza considerarla solo un utente che ha bisogno di un servizio. Infatti, grazie all’ascolto empatico, si favorisce lo scambio di esperienze intergenerazionali e si riconosce il valore dell’anziano, considerandolo non più un peso ma una risorsa.

**La co-progettazione** fra le associazioni Auser, SEA, ANTEAS e VBS permette una capillare diffusione della cultura di sostegno e supporto della terza età verso tutti i soggetti interessati dal progetto. La condivisione di obiettivi generali che caratterizza le attività istituzionali di tutti gli Enti coinvolti permette di ampliare il raggio di azione delle attività di cura ad una più ampia fetta del territorio della Città Metropolitana di Torino.

La rete collaborativa che si consolida con il presente progetto e introduce anche due nuovi Enti (SEA Monviso e VBS) permetterà l’aumento dell’offerta di trasporti sanitari non urgenti e la soddisfazione di richieste e bisogni di individui non autosufficienti, che necessitano di assistenza pratica (*essere accompagnati negli spostamenti verso strutture sanitarie per visite, ricoveri, esami strumentali o trasferimenti intraospedalieri*) e supporto nella propria quotidianità.

L’offerta di servizi prevista dal progetto risulta più efficace grazie alla coprogettazione perché ogni realtà mette a disposizione il proprio Know How circa metodi, strumenti di rilevazioni di bisogni e strategie operative valide permettendo così a ciascun ente di lavorare non come un singolo ma in sinergia con le altre realtà del territorio.

La scelta di co-progettare deriva infatti dalla consapevolezza dei vantaggi descritti e derivanti dalla collaborazione tra gli enti di accoglienza, accomunati dalle affinità delle attività svolte.

In questi termini, risulta infatti di particolare valore la **rete** che verrà a crearsi dalla co-progettazione e che permetterà di realizzare un’offerta di servizi integrati e potenziali. Inoltre, le Associazioni coinvolte si auspicano di accrescere la conoscenza del loro operato sui territori interessati e di poter intensificare le collaborazioni/partnership con enti esterni, privati o pubblici, oltre quanto già in essere.

**Il contributo di ogni ente per il raggiungimento dell’obiettivo generale del progetto**, sarà quello di condividere la rete di utenti, così da allargare la portata del progetto e ampliare l’offerta di servizi. Gli enti in questione, per definizione, lavorano all’unisono e si prendono cura della stessa categoria di destinatari e con modalità simili o complementari. La condivisione e lo scambio di professionalità e risorse permetterà di intercettare l’utenza in modo più capillare e di migliorare l’offerta di attività e servizi.

Inoltre, gli enti che hanno già esperienza con la gestione di progetti di Servizio Civile metteranno a fattore comune le proprie conoscenze. Avendo negli anni precedenti accolto giovani volontari nelle proprie sedi potranno fornire consigli e suggerimenti agli altri Enti coinvolti per la prima volta nel progetto.

Il coinvolgimento dei volontari di Servizio Civile permette di raggiungere un obiettivo trasversale al progetto: permettere ai giovani di partecipare attivamente al cambiamento e al contempo permettere alle strutture di introdurre passi e linguaggi innovativi più vicini alla cultura giovanile: arricchire e arricchirsi di esperienze.

Pertanto, l’obiettivo previsto per i giovani del Servizio Civile riguarda prevalentemente l’acquisizione di nuove competenze e la partecipazione alla costruzione ed implementazione di un sistema di intervento di rete rivolto agli anziani. L’impegno dei giovani è orientato alla formazione continua, alla verifica delle proprie conoscenze ed alla partecipazione ad attività di solidarietà sociale nei confronti degli anziani al fine di sperimentare nuove prassi di intervento di rete.

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

Attraverso l’impiego di questi ultimi, in particolare coinvolgendo giovani con difficoltà economiche, si intende focalizzare l’attenzione, dopo una valutazione condivisa con i civilisti stessi, sulle capacità e sulle competenze acquisite durante il percorso di Servizio Civile. Questo obiettivo consentirà loro di inserirsi in modo più agevole nel mondo del lavoro al termine del Servizio Civile, favorendo l’uscita in modo costruttivo dalla propria condizione di svantaggio sociale. Stimolandoli ad avere un ruolo attivo nella promozione di comportamenti inclusivi verso le persone anziane, attraverso la realizzazione di attività che permetteranno la conoscenza, la relazione e l’assistenza del target di riferimento, intendiamo contribuire nel fornire loro nuovi strumenti relazionali. L’interazione con una generazione diversa dalla loro, portatrice di valori ed esperienze, potrà garantire momenti di benessere e di confronto attivo che li stimolerà ad essere maggiormente coinvolti in esperienze di solidarietà dove fare emergere le loro potenzialità umane al di là dello status economico.

In seguito la relazione fra bisogni, obiettivi e indicatori individuati nell’analisi del contesto:

| Criticità                                                                                                                          | Obiettivo specifico                                                              | Indicatore                 | TORINO |                    | BRUINO |                 | CARMAGNOLA |                  | GRUGLIASCO |                   | MONCALIERI |                    | RIVALTA |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|--------------------|--------|-----------------|------------|------------------|------------|-------------------|------------|--------------------|---------|-------------------|
|                                                                                                                                    |                                                                                  |                            | ante   | post               | ante   | post            | ante       | post             | ante       | post              | ante       | post               | ante    | post              |
| Necessità di integrare e affiancare i servizi pubblici per l'assistenza degli anziani e i soggetti erogatori di cura e di welfare. | Aumentare la copertura e la qualità dei servizi                                  | Utenti in carico           | 11.888 | +10% pari a 12.747 | 802    | +10% pari a 882 | 1542       | +10% pari a 1713 | 1.600      | +10% pari a 1.760 | 220        | +10% pari a 242    | 331     | +15% pari a 380   |
|                                                                                                                                    |                                                                                  | Utenti assistiti           | 1496   | +10% pari a 1645   | 228    | +10% pari a 251 | 581        | +10% pari a 645  | 470        | +10% pari a 517   | 68         | +20% pari a 82     | 177     | +10% pari a 195   |
|                                                                                                                                    |                                                                                  | Servizi non evasi          | 745    | -5% pari a 707     | 25     | -4% pari a 24   | ---        | ---              | ---        | ---               | 50         | -5% pari a 48      | ---     | ---               |
|                                                                                                                                    |                                                                                  | Servizi annullati          | 955    | -15% pari a 812    | 40     | -6% pari a 38   | ---        | ---              | ---        | ---               | 100        | +10% pari a 110    | ---     | ---               |
|                                                                                                                                    |                                                                                  | Servizi di accompagnamento | 1058   | +15% pari a 11.022 | 805    | 10% pari a 885  | 4309       | +5% pari a 4335  | 1.700      | +10% pari a 1.870 | 2.500      | +20% pari a 3.000  | 1.113   | +20% pari a 1.336 |
|                                                                                                                                    |                                                                                  | Servizi di domiciliarità   | 13.212 | +25% pari a 16.515 | 45     | 10% pari a 50   | 73         | +10% pari a 81   | ---        | ---               | 1          | +100% pari a 2     | ---     | ---               |
| Basso livello di benessere percepito dagli anziani in termini di isolamento sociale, salute fisica e capacità cognitive.           | Promozione dell'invecchiamento attivo in termini di socializzazione e benessere. | Telefonate                 | 9871   | +15% pari a 11.352 | 120    | +10% pari a 132 | 285        | +10% pari a 316  | ---        | ---               | 15.000     | +10% pari a 15.150 | ---     | ---               |
|                                                                                                                                    |                                                                                  | Sostegno relazione         | 866    | +30% pari a 1125   | 35     | 10% pari a 39   | 351        | +20% pari a 438  | ---        | ---               | 100        | +20% pari a 120    | ---     | ---               |
|                                                                                                                                    |                                                                                  | Numero di conferenze       | 10     | +20% pari a 12     | ---    | ---             | ---        | ---              | ---        | ---               | ---        | ---                | ---     | ---               |

#### RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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

Il ruolo degli operatori è quello di fungere da facilitatori rispetto allo svolgimento delle diverse attività calendarizzate presso gli enti coinvolti e di adoperarsi per la promozione e lo svolgimento in sicurezza delle giornate di intrattenimento e socialità proposte dal progetto.

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

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

**Attività 0 - Inserimento/Avvio - Tutte le sedi**

L'inserimento dei volontari in Servizio Civile prevederà un percorso iniziale di circa un mese e la realizzazione della formazione specifica entro i primi 3 mesi di servizio. La fase di inserimento permette ai volontari di conoscere i professionisti coinvolti e le loro mansioni e familiarizzare con le strumentazioni proprie del progetto e le postazioni di lavoro.

Nel primo periodo i volontari svolgeranno la propria attività in affiancamento con l'equipe degli operatori già presenti nelle sedi delle associazioni e quindi esperti nella conduzione delle attività da svolgere, per assumere progressivamente un ruolo maggiormente autonomo.

## **Attività 1 - Servizi assistenziali**

### ***1.1 Gestione dell'attività del centro operativo/centralino - Tutte le sedi***

La Centrale Operativa, presente in tutte le sedi delle Associazioni coinvolte, ha la funzione di ricevere le richieste di informazioni e di aiuto da parte dell'utenza in cerca di sostegno ed aiuto. Durante questa attività i volontari svolgeranno le seguenti mansioni:

- Adeguata gestione delle richieste (sia di assistenza/servizio, sia puramente informative) provenienti dal numero di rete fissa, dal numero verde e dall'e-mail;
- Indirizzamento delle chiamate agli operatori competenti o alle risorse appropriate.
- Aggiornamento database e report statistici interni di gestione su servizi realizzati ed inevasi;
- Partecipazione a riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività con l'equipe;
- Redazione dello schedario dei servizi di trasporto protetto e domiciliarità leggera;
- Controllo che il centralino sia sempre operativo e funzionante;
- Collaborazione con altri membri del team per garantire un flusso efficiente delle comunicazioni;
- Segnalazione di eventuali problematiche o malfunzionamenti del sistema di comunicazione;
- Ideazione di materiale promozionale (locandine, volantini o comunicati da usare online e sui social media) per far conoscere ai cittadini gli orari e le modalità per comunicare con gli sportelli e i servizi che questi gestiscono.

### ***1.2 Assistenza Domiciliare - ANTEAS Torino, SEA Torino, SEA Delle Alpi, SEA Monviso, Auser Torino, Auser Carmagnola, Auser Bruino, Auser Moncalieri; VBS***

Durante lo svolgimento delle seguenti attività, i volontari si recheranno presso l'abitazione dell'utente che non può uscire di casa a causa di motivi di salute o per assenza di una rete familiare. Le mansioni dei volontari consisteranno nella condivisione del proprio tempo con l'utenza e nello svolgimento di commissioni quotidiane al fine di instaurare un rapporto di fiducia. Nello specifico, le attività che verranno svolte dai volontari saranno le seguenti:

- Conoscere le persone prese in carico e i loro caregiver, grazie all'instaurazione di rapporti positivi orientati alla conoscenza reciproca e alla rilevazione dei bisogni;
- Incontri con gli utenti volti a dare loro supporto in azioni quotidiane (spesa, incombenze burocratiche, ritiro ricette mediche, pratiche amministrative). Queste azioni possono essere svolte sia presso il domicilio degli utenti sia presso i luoghi di pertinenza delle attività;
- Calendarizzazione dei servizi e gestione delle risorse umane dedicate in accordo con responsabili centrale operativa;
- Confronto con l'equipe degli Enti

### ***1.3 Accompagnamento protetto verso strutture ospedaliere o centri sanitari di riferimento - Tutte le sedi***

I volontari prenderanno parte agli accompagnamenti solidali verso strutture sanitarie per visite e terapie che rappresentano l'attività principale delle associazioni coinvolte nel progetto. Durante questo tipo di attività, i volontari svolgeranno le seguenti mansioni:

- Accordi con i responsabili della Centrale Operativa sulle modalità di svolgimento dei trasporti protetti presso gli anziani richiedenti;

- Presa in carico delle persone da assistere;
- Contatto diretto con l'anziano, per avviare una conoscenza reciproca, compresi la rete parentale ed il contesto sociale in cui esso vive;
- Accompagnamento dell'assistito verso strutture ospedaliere o centri sanitari di riferimento per visite mediche, esami di laboratorio, ricoveri in strutture ospedaliere, cicli di terapie o altre necessità;
- Attesa durante lo svolgersi delle terapie e riaccompagnamento dell'utente presso la propria abitazione

#### **1.4 Efficientamento dei servizi - Tutte le sedi**

I volontari si occuperanno delle seguenti attività:

- Conoscenza degli utenti delle Associazioni, mediante banca dati interna;
- Contatto diretto con gli utenti per somministrazione questionario rilevante i loro bisogni espressi ed inespressi;
- Rielaborazione qualitativa e quantitativa dei dati ricevuti mediante questionario;
- Valutazione delle metodologie opportune per meglio gestire i bisogni e gli aiuti richiesti dall'utenza;
- Realizzazione di focus Group e incontri organizzativi con i referenti degli Enti ed i gestori dei circoli anziani, al fine di delineare le possibili attività da attuare (gruppi di lettura, di conversazione, ecc) sia presso il domicilio degli assistiti, sia presso i centri anziani o presso le biblioteche delle circoscrizioni;
- Valutazione e progettazione di attività che diano interesse all'utenza, attivabili sia presso il loro domicilio sia nei centri anziani;
- Promozione e diffusione della realizzazione delle attività mezzo volantini e brochures da consegnarsi ai diretti interessati;
- Partecipazione attiva alle attività per valutazione diretta del livello di soddisfazione percepito dagli utenti;

#### **1.5 Sportello di assistenza digitale - Presso Auser Volontariato Torino**

I volontari svolgeranno le seguenti attività:

- Assistenza diretta sia in presenza che telefonicamente ai cittadini che chiedono informazioni sul funzionamento dello sportello;
- Assistenza diretta ai cittadini nella compilazione delle procedure necessarie per accedere ai servizi pubblici online;
- Supporto nella raccolta dei documenti necessari per l'espletamento delle procedure.

### **Attività 2 - Promozione dell'invecchiamento attivo**

#### **2.1 Sostegno alla socializzazione e alla conduzione di stili sani e attivi - Presso ANTEAS Torino, SEA Torino, SEA Delle Alpi, SEA Monviso, Auser Torino, Auser Bruino, VBS**

I volontari si occuperanno di:

- Contatto e conoscenza degli utenti Auser e del loro nucleo familiare/amicale;
- *Turismo culturale*: i volontari si occuperanno della raccolta delle adesioni dei partecipanti, della gestione organizzativa delle gite proposte (calendarizzazione, promozione tra gli utenti o enti terzi, contatti con le realtà che saranno coinvolte nelle gite) e potranno partecipare attivamente all'accompagnamento degli utenti.
- Coinvolgimento degli anziani nella partecipazione ad incontri, giochi e attività di socializzazione presso i centri diurni gestiti direttamente da Auser Torino, dal SEA, da ANTEAS o presso centri terzi in cui i beneficiari potranno prendere parte a incontri già organizzati dedicati alla socializzazione;
- Partecipazione ai centri anziani e aiuto durante le ore di assistenza domiciliare.
- Compagnia agli anziani presso il loro domicilio e organizzazione di momenti di socialità per stimolare indirettamente le abilità cognitive in contesto informale (cruciverba, giochi di carte, letture, hobby, ascolta di musica) e le abilità relazionali degli utenti (chiacchierate, giochi di società, condivisione di esperienze, ricordi e interessi);
- Compagnia a domicilio per attività dedicate al tempo libero: passeggiate o piccole gite cittadine outdoor o presso altri luoghi d'incontro.

- Partecipazione a riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività in termini di attività che gli anziani avrebbero piacere di svolgere, delle modalità organizzative dei momenti di svago e socializzazione
- Chiamate di compagnia per socializzazione diretta con gli utenti in carico.

## **2.2 Organizzazione di conferenze ed incontri con medici e professionisti del settore sanitario**

*Presso ANTEAS Torino, SEA Torino, Auser Torino, VBS*

I volontari avranno le seguenti mansioni:

- Organizzazione dell'evento (gestione spazi e relativo allestimento, preparazione di strumenti e materiali da utilizzare ad esempio: proiettore, sedie, tavoli..., calendarizzazione delle attività);
- Contatti con i relatori e gli esperti che prenderanno parte agli eventi, collaborazione per la definizione dei temi affrontati e condivisione con il resto del team di lavoro;
- Realizzazione di materiali per la pubblicizzazione e promozione dell'evento tramite volantinaggio, pubblicazione sul sito e sui social dell'associazione (locandine, post, video...);
- Contatti telefonici con possibili utenti interessati;
- Redazione dei questionari per il monitoraggio degli eventi per verificare l'effettiva utilità ed interesse dei beneficiari;
- Contatto diretto con gli utenti per somministrazione dei questionari;
- Presa in carico delle necessità formative emerse per lo sviluppo degli interventi dei professionisti agli incontri;
- Condivisione dei risultati e dei bisogni emersi con il resto del team;
- Focus group per la valutazione dell'impatto degli eventi sull'adozione dello stile di vita corretto da parte degli utenti intervenuti.

## **2.3 Rilevamento soddisfazione utenza - Presso tutte le sedi**

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti i volontari svolgeranno le seguenti attività:

- Colloqui individuali informali 1:1 con gli utenti che beneficiano dei servizi e coloro che li realizzano, per comprendere in modo diretto le aspettative dei beneficiari;
- Analisi e elaborazione dei dati in possesso alle associazioni per delineare il profilo dell'utente medio e adattare i servizi proposti;
- Rilevazione del grado di soddisfazione attraverso questionari ad hoc rivolti sia all'utenza che ai caregiver dopo aver usufruito dei servizi e analisi qualitativa e quantitativa dei dati ottenuti.
- Elaborazione qualitativa e quantitativa dei questionari al fine di redigere un report di efficacia ed efficienza delle iniziative svolte;
- Elaborazione di un report finale a carattere descrittivo sugli obiettivi previsti e raggiunti dagli intenti attuati. Incontro con il team di lavoro per descrivere e commentare i dati ottenuti, sulla base del discostamento, presunto o meno, dagli obiettivi posti in essere dal progetto.

## **Monitoraggio e conclusione**

Al fine di valutare i progetti saranno previsti degli incontri di monitoraggio ogni tre mesi fra i volontari, gli OLP e i referenti delle attività progettuali. Gli incontri avranno l'obiettivo di analizzare l'andamento del progetto sia in termini di risultati raggiunti sia in termini di soddisfazione degli operatori volontari.

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

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

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

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

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Auser Volontariato Carmagnola - Carmagnola, via Cavalli 6  
Auser Volontariato Bruino ODV - Bruino, Viale dei Tigli, 62  
Auser Volontariato Grugliasco ODV - Grugliasco, Via San Rocco 20  
Auser Volontariato Moncalieri ODV - Moncalieri, Corso Trieste, 23  
Auser Volontariato Rivalta ODV - ETS - Rivalta, Via Balma 5 - Rivalta (TO)  
Auser Volontariato Torino - Torino, Via Salbertrand 57/25  
Servizio Emergenza Anziani - Torino, Via S. Secondo, 92  
Servizio Emergenza Anziani - delle Alpi - Torino, Via Stradella 203  
Anteas Torino - Torino, Via Madama Cristina, 50  
S.E.A. Torino Monviso - Torino, Via Giacomo Balla, 25  
V.B.S. Volontari per un borgo solidale ODV - Torino, Via Adorno 35B

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Auser Volontariato Carmagnola - 2 persone (1 GMO), senza vitto e alloggio  
Auser Volontariato Bruino ODV - 2 persone, senza vitto e alloggio  
Auser Volontariato Grugliasco ODV - 2 persone, senza vitto e alloggio  
Auser Volontariato Moncalieri ODV - 2 persone (1 GMO), senza vitto e alloggio  
Auser Volontariato Rivalta ODV - ETS - 2 persone, senza vitto e alloggio  
Auser Volontariato Torino - 4 persone (1 GMO), senza vitto e alloggio  
Servizio Emergenza Anziani - 3 persone (1 GMO), senza vitto e alloggio  
Servizio Emergenza Anziani - delle Alpi - 2 persone (1 GMO), senza vitto e alloggio  
Anteas Torino - 2 persone, senza vitto e alloggio  
S.E.A. Torino Monviso - 2 persone (1 GMO), senza vitto e alloggio  
V.B.S. Volontari per un borgo solidale ODV - 1 persona, senza vitto e alloggio

#### **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Le attività previste dal progetto richiedono:

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

ANTEAS chiude nelle due settimane centrali di Agosto. In tal occasione i volontari potranno svolgere attività da remoto o essere accolti presso la sede dell'AUSER di Torino.

Giorni di servizio settimanali e orario: 5 giorni e 25 ore settimanali

#### **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

certificazione delle competenze ai sensi dell d-lgs.n 13/2013

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

No

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

scaricabile nella sezione dedicata del sito <https://volontariatotorino.it/>

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Via Giolitti 21, 10123 Torino - Durata 30 ore

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica deve dare un'impronta distintiva nel percorso progettuale. Orientata a qualificare i volontari nelle attività che sono oggetto del progetto stesso, verte sui temi generali che definiscono i fondamenti giuridici delle organizzazioni che operano nel terzo settore e su temi specifici che dettagliano le metodiche operative delle azioni messe in atto da Auser, ANTEAS e S.E.A e VBS. a favore della sua utenza.

Parte delle lezioni saranno di tipo frontale e il docente, per facilitare la trasmissione di informazioni utilizzerà:

- slide;
- dispense;
- video;
- materiale informativo;
- testimonianze di esperti e di volontari degli Enti di accoglienza.

Il formatore illustrerà ogni specifico argomento servendosi dei suoi studi e delle sue esperienze maturate sul campo, evidenziando le criticità e le buone pratiche da porre in essere. La docenza non è da intendersi come mero trasferimento nozionistico ma come trasmissione di conoscenze suscitando comprensione ed interesse, ovvero motivando ad apprendere. Il processo avverrà prevedendo domande del discente e verifica, anche attraverso esercitazioni pratiche per verificare l'apprendimento.

Inoltre, verranno utilizzate metodologie di apprendimento più coinvolgenti che prevedono:

- condivisione di vissuti personali al fine di stimolare dibattiti;
- momenti di brainstorming;
- role play;

Per ogni argomento verrà monitorato l'avanzamento dell'attività, l'utilità dei contenuti, la sua comprensione, il gradimento.

La formazione specifica verrà erogata in presenza ma, laddove non fosse possibile, i moduli saranno erogati in modalità online sincrona e/o asincrona senza superare complessivamente i limiti previsti dalla Circolare del 31 gennaio 2023 recante "*Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione*" coordinato con la Circolare del 26 gennaio 2024 e dalle *Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori*.

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

*Formatore: Aldo Olivero*

***Durata: 4 ore***

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

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

- normativa di riferimento.

### **Modulo 1 - Associazioni e Normativa**

*Formatori:*

*AUSER TORINO - Corazzari Ester, Casalis Dino*

*SEA e SEA Monviso - Tripoli Maria Paola*

*AUSER CARMAGNOLA - Lanzaone Giovanni,*

*AUSER MONCALIERI - Alferi Giovanni*

*AUSER GRUGLIASCO - Conti Roberta*

*AUSER MONCALIERI - Danilo Lanè*

*AUSER RIVALTA - Cosentino Calogero, Polato Sandra*

*AUSER BRUINO - Dall'Ermellina Tecla, Ramassotto Pierlorenzo, Perino Bruno, Rosa Carmelina*

*SEA DELLE ALPI - Buratto Gianni Albino,*

*ANTEAS - Francesca Boschetto*

*VBS - Cesare Barbini; Franchino Ermanno Adriano*

**Durata: 6 ore**

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

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

### **Modulo 2 - Il Mondo AUSER, SEA e ANTEAS e VBS**

*AUSER TORINO - Canavesio Elio, Casalis Dino, Corazzari Ester, Pappadà Rosa*

*SEA e SEA Monviso - Bertolone Giulia, Tripoli Maria Paola*

*AUSER CARMAGNOLA - Lanzaone Giovanni*

*AUSER MONCALIERI - Alfieri Giovanni*

*AUSER GRUGLIASCO - Conti Roberta,*

*AUSER MONCALIERI - Chiapasco Maria Grazia*

*AUSER RIVALTA - Cosentino Calogero, Polato Sandra,*

*AUSER BRUINO - Colotti Giovanni, Dall'Armellina Tecla, Ramassotto Pierlorenzo*

*SEA DELLE ALPI - Buratto Gianni Albino*

*ANTEAS - Francesca Boschetto*

*VBS - Cesare Barbini; Franchino Ermanno Adriano*

**Durata: 8 ore**

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

- 2.1 Storia dell'Associazione
- 2.2 Atto Costitutivo e Statuto
- 2.3 Struttura organizzativa
- 2.4 Carta dei Valori e Mission
- 2.5 Codice Etico
- 2.6 Disamina attività istituzionali e Progetti in corso. Modalità di organizzazione, gestione e controllo
- 2.7 Discussione generale dei temi trattati
- 2.8 Verifica scritta apprendimento

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

### **Modulo 3 - Approccio ai servizi**

*AUSER TORINO - Casalis Dino, Pappadà Rosa, Cristina Dell'Atti, Placido Sergio, Bertagna Bruno, SEA e SEA Monviso - Bertolone Giulia, Tripoli Maria Paola*  
*AUSER CARMAGNOLA - Lanzaone Giovanni*  
*AUSER MONCALIERI - Alfieri Giovanni*  
*AUSER GRUGLIASCO - Conti Roberta, Causa Giacomo*  
*AUSER MONCALIERI - Chiapasco Maria Grazia; Danilo Lanè*  
*AUSER RIVALTA - Cosentino Calogero, Polato Sandra, Oliviero Bianco, Chiantia Letterina*  
*AUSER BRUINO - Dall'Armellina Tecla, Silvana Gramaglia, Rosa Carmelina, Perino Bruno Cesare*  
*SEA DELLE ALPI - Buratto Gianni Albino*  
*ANTEAS - Anna Quadrelli, Francesca Boschetto, Gianni Vizio*  
*VBS - Cesare Barbini; Franchino Ermanno Adriano*

**Durata: 27 ore**

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

Nel dettaglio:

- 3.1 Gestione e Controllo del Centralino (Struttura, Organizzazione e Gestione) 4 ore**
- 3.2 Le attività di front office (gestione delle chiamate in entrata ai numeri di assistenza, problem-solving, esitazione chiamata, approccio all'utenza ed ai volontari attivi) 4 ore**
- 3.3 Le attività di back-office 4 ore**
- 3.4 Il database (organizzazione e tenuta) 3 ore**
- 3.5 Mappatura e rilevamenti statistici. 3 ore**
- 3.6 Studio bisogni espressi ed inespressi dell'utenza. 3 ore**
- 3.7 Attività in affiancamento 3 ore**
- 3.8 Verifica dell'apprendimento attività in fase di operatività Saranno distribuiti materiali didattici e slides. 3 ore**

Si prevede un periodo di 15 giorni di affiancamento e di verifica sul campo delle nozioni acquisite con supervisione dell'OLP

### **Modulo 4: La condizione dell'anziano ed i servizi**

*AUSER TORINO - Casalis Dino, Cristina Dell'Atti, Placido Sergio, Bertagna Bruno, Elio Canvesio. Moscufo Mario*  
*SEA e SEA Monviso - Bertolone Giulia, Tripoli Maria Paola*  
*AUSER CARMAGNOLA - Lanzaone Giovanni*  
*AUSER MONCALIERI - Alfieri Giovanni*  
*AUSER GRUGLIASCO - Conti Roberta, Causa Giacomo*  
*AUSER MONCALIERI - Chiapasco Maria Grazia; Danilo Lanè*  
*AUSER RIVALTA - Cosentino Calogero, Oliviero Bianco, Chiantia Letterina*  
*AUSER BRUINO - Dall'Armellina Tecla, Silvana Gramaglia, Rosa Carmelina,*  
*SEA DELLE ALPI - Buratto Gianni Albino*  
*ANTEAS - Francesco Prudente, Guidotti Francesco Antonio*  
*VBS - Cesare Barbini; Franchino Ermanno Adriano, Daniela Boffa*

**Durata: 27 ore**

**Contenuti:**

- 4.1 I servizi assistenziali di Auser, ANTEAS e SEA (Attivazione, organizzazione e gestione) 5 ore**
- 4.2 Trasporti protetti (Attivazione, organizzazione, gestione). 6 ore**
- 4.3 Approccio all'utenza nei servizi face-to face 5 ore**

**4.4** Rischio, danno, prevenzione e protezione **6 ore**

**4.5** Principali patologie legate all'invecchiamento, autonomia e non autosufficienza, forme depressive, rischio, segnali indicatori, il ricovero in struttura RSA, l'accompagnamento iniziale. **5 ore**

La sede di attuazione della formazione coincide con la sede di attuazione del progetto

Durata: 72 ore

Unica tranche

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Eco - Salute: giovani volontari piemontesi per la promozione del benessere e della solidarietà sociale

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

Obiettivo 3 Agenda 2030 - Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 4 Agenda 2030 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ:**

Sì

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO:**

No

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

**DURATA DEL PERIODO DI TUTORAGGIO**

3 mesi

**ORE DEDICATE AL TUTORAGGIO**

22 ore (18 collettive e 4 individuali)