

ENTE

Denominazione

I.N.A.C. – Istituto Nazionale Assistenza Cittadini

Città

Roma (Sede centrale)

Via

Lungotevere Michelangelo, 9 – CAP 00192 - tel: 06 320 1506 www.inac-cia.it

Codice di accreditamento

NZ03829

Iscrizione all'albo regionale

Sì – numero progressivo 47

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

Settore di impiego

A - Assistenza - Anziani

Descrizione degli obiettivi

L'idea progettuale mira ad approfondire il livello di intervento dell'INAC verso la popolazione anziana implementando l'accesso ai servizi a loro rivolti e mettendoli in grado di sfruttare al massimo la "rete sociale" di protezione avviata dalla Regione. Tra l'altro, in considerazione del fatto che l'Associazione Nazionale Pensionati (A.N.P.), legata da accordo alla struttura dell'INAC e partner del presente progetto, rappresenta in Lombardia un ampio numero di pensionati, ci siamo sentiti nell'obbligo di impegnarci per raggiungere questa delicata fascia della popolazione rendendo esigibili i diritti a cui, data la loro condizione, non avrebbero accesso.

Complessivamente si tratterebbe di poter esprimere al meglio il nostro ruolo di mediatori tra l'anziano solo e/o non autosufficiente e la rete dei servizi socio assistenziali e socio sanitari, affinché soprattutto gli anziani over 75 e i non autosufficienti, possano trovare ascolto, orientamento e possano esigere appieno i loro diritti.

L'INAC della Lombardia vuole offrire una maggiore assistenza e presenza integrata il più possibile vicina ai bisogni dei cittadini ed in modo particolare dei pensionati garantendo loro un servizio non solo nel disbrigo dei documenti ma anche nel coinvolgimento in prima persona nelle attività che il territorio gli offre (es: gite, sport, iniziative culturali, centri anziani, soggiorni climatici e altro). In questo senso esistono già delle sinergie innescate a livello territoriale, nei vari comuni, con la P.A., gli Enti locali, che prevedono, tutta una serie di collaborazioni che hanno permesso la messa in rete degli interventi in ambito socio-sanitario, socio-assistenziale e previdenziale.

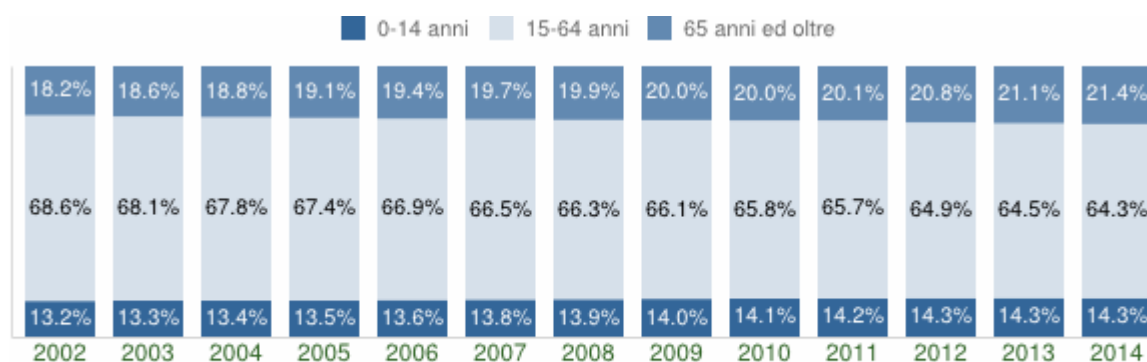
OBIETTIVO GENERALI DEL PROGETTO

L'obiettivo generale che si propone questo progetto è di **umentare l'accessibilità ai servizi sociali regionale** esistenti da parte delle famiglie e degli anziani, attraverso un'informazione più efficace su di essi e sulle modalità per usufruirne.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Il progetto propone di istituire, in tutte le sedi provinciali dell'INAC **uno sportello unico di accesso di informazione per tutte le richieste di prestazioni** regionali. Un punto di smistamento che conosca tutte le risorse esistenti (in ambito previdenziale, assistenziale e sanitario) e possa approntare per gli anziani ed i loro familiari una "rete". Allo stesso tempo il nostro sportello dovrà fungere anche come punto di riferimento, come una "voce amica", per far sentire l'anziano meno solo e più attivo. Sarà quindi organizzato affinché venga riconosciuto come un luogo "social", dove gli anziani possano organizzare iniziative politico-sindacali, gite, feste, percorsi culturali, ecc.

Ricordiamo in proposito che In Lombardia gli anziani, soggetti con più di 65 anni, rappresentano nel 2014 il 21,4%, percentuale identica agli anziani in Italia. La popolazione attiva, che va dai 15 ai 64 anni, costituisce il 64,3% del totale.



Struttura per età della popolazione

LOMBARDIA - Dati ISTAT al 1° gennaio di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

L'inarrestabile invecchiamento della popolazione e il mutamento della struttura familiare non possono che favorire **l'isolamento degli anziani**, soprattutto in una metropoli. La famiglia è sempre più ridotta in quanto a componenti; il modello della famiglia allargata e della "rete familiare" è quasi inesistente. A ciò si aggiungano le distanze e il modello di vita (tutti i componenti adulti della famiglia spesso lavorano durante l'intero arco della giornata). L'intervento dell'Amministrazione comunale, pur presente e di buona qualità, ben difficilmente può adeguatamente coprire tutte le necessità.

Da questi primi dati si evince come dal punto di vista sociale, la questione degli anziani sia tra i primi posti dell'azione di welfare della Regione Lombardia.

Obiettivi	Indicatori	Risultati attesi
Aumento delle iniziative di sensibilizzazione	Numero di iniziative promosse dall'Associazione Pensionati della Cia della Lombardia e dal Patronato Inac per incentivare momenti di vita associativa.	Aumento iniziative di informazione e di sensibilizzazione per l'anziano sui propri diritti, in particolare sulle scadenze e sugli adempimenti in campo previdenziale, pensionistico e socio-assistenziale e sanitario
Aggiornamento delle famiglie con anziani a carico	Numero attività di comunicazione ed	Aumento attività di comunicazione ed

	informazione diretta alla famiglie.	informazione diretta alla famiglie con anziani del 50%
Accesso alle informazioni di base della Regione	Numero di accessi ai servizi (sociali, sanitari, assistenziali, ecc.).	Ci si attende un aumento di tali accessi, almeno del 50%.
Accesso a informazioni aggiornate sui servizi pubblici erogati	Numero pratiche attivate a livello domiciliare e portate a termine.	Rispetto alle attuali se ne aspetta una aumento di almeno al 30% in più.

Descrizione delle attività

Prima Fase (nel 1° mese)

- Analisi situazione complessiva.

Seconda Fase (2° mese)

- Individuazione, mediante l'analisi dei dati esistenti, della situazione attuale degli anziani del territorio al fine di determinare il bacino d'utenza da considerare e la tipologia di servizi da realizzare o potenziare.
- Creazione della rete di contatti (con il supporto del partner A.N.P.)
- Aggiornamento degli strumenti comunicativi, in relazione al target di destinazione, con realizzazione sia cartacea che informatica.
- Creazione di sinergie tra sedi provinciali di servizio e collaborazioni con gli operatori INAC e pianificazione dell'attività nella singola Provincia.

Terza Fase (2°-10° mese)

- Avvio della fase di informazione, sia in sede che - là dove possibile - a domicilio. Attività sviluppo e implementazione presso lo sportello informativo (desk fisso che tramite sito web e strumenti cartacei).

Quarta Fase (10°-12° mese)

- Controllo e verifica della situazione, individuazione e superamento di eventuali problemi e criticità nello svolgimento dei compiti assegnati e soprattutto nella relazione con l'utente. Mediante colloqui con i volontari, con gli operatori e con gli utenti, si cerca di monitorare ed implementare i servizi. Se necessario e funzionale, segue un eventuale ri-orientamento delle attività assegnate ed una differenziazione dei compiti per il raggiungimento degli obiettivi.

RISULTATI ATTESI	AZIONI GENERALI	FASE TEMPORALE
R1.1 Miglioramento accesso degli anziani alle informazioni di base. R1.2 Aumento iniziative di informazione e di sensibilizzazione per l'anziano sui propri diritti, in particolare sulle scadenze e sugli adempimenti in campo	A.1 - Analisi situazione e primo avvio modalità organizzative dei singoli servizi.	Prima Fase (nel 1° mese)
	A.2 - Conoscenza team di lavoro	
	A.3 - Individuazione degli anziani.	Seconda Fase

previdenziale, pensionistico e socio-assistenziale e sanitario. R1.3 Aumento informazione diretta delle famiglie con anziani. R2.1 Aumento numero di accessi degli anziani ai servizi pubblici di assistenza. R3. Aumento degli strumenti informatici a disposizione degli anziani	A.4 - Programmazione di una campagna informativa.	(2° mese)
	A.5 - Interventi a domicilio. A.6 - Monitoraggio dei bisogni di carattere socio-assistenziale dell'anziano. A.7 - Incontri con le consulte anziani del territorio e con i servizi sociali del comune. A.8 - Incontri con gli anziani. A.9 - Creazione sportello integrato.	Terza Fase (2°-10° mese)
R2.2 Stimolare i Comuni alla presa in carico di situazioni particolari, di cui mai verrebbe a conoscenza, per garantire interventi specifici con progetti individualizzati	A.10 - Controllo e verifica della situazione. A.11 - Incontri con i Comuni e gli assessorati competenti.	Quarta Fase (10°-12° mese)

SVILUPPI TEMPORALE DELLE VARIE FASI ED AZIONI GENERALI (DIAGRAMMA DI GANTT)

Azioni	Mesi											
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
A.1	■	■										
A.2	■	■										
A.3		■	■	■								
A.4		■	■	■								
A.5			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A.6			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A.7			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A.8			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A.9								■	■	■	■	■
A.10										■	■	■
A.11											■	■

AZIONI	DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ
A.1 - Avvio modalità organizzative dei singoli servizi.	A.1.1 - Ricognizione iniziale dei servizi esistenti e delle famiglie ed anziani già raggiunti.
A.2 - Conoscenza team di lavoro	A.2.1 - Qualificazione e formazione del volontario nel lavoro di monitoraggio dei bisogni e della cura dei servizi. A.2.2. - Conoscenza delle modalità organizzative dei singoli servizi, le figure di riferimento e gli obiettivi da conseguire.

<p>A.3 - Individuazione degli anziani.</p>	<p>A.3.1 - Individuazione, mediante l'analisi dei dati esistenti, della situazione attuale degli anziani del territorio al fine di determinare il bacino d'utenza da considerare e la tipologia di servizi da realizzare o potenziare.</p> <p>A.3.2 - Creazione della rete di contatti, con il supporto dell'A.N.P.</p>
<p>A.4 - Programmazione di una campagna informativa.</p>	<p>A.4.1 - Aggiornamento degli strumenti comunicativi, in relazione al target di destinazione, con realizzazione sia cartacea che informatica.</p>
<p>A.5 - Interventi a domicilio.</p>	<p>A.5.1 - Rilevazione della priorità degli interventi a domicilio sulla base dello stato di bisogno (condizioni di salute, distanza e/o assenza di collegamento con e istituzioni e con l'Inac).</p> <p>A.5.2 - Raggiungimento a domicilio dell'utente, quindi disbrigo della pratica, elencazione di tutte le informazioni del caso, con il supporto dell'A.N.P.</p>
<p>A.6 - Monitoraggio dei bisogni di carattere socio-assistenziale dell'anziano.</p>	<p>A.6.1 - Realizzazione di contatti telefonici tesi ad instaurare il rapporto iniziale con l'anziano, a rilevare la tipologia di servizio e il livello dell'intervento.</p> <p>A.6.2 - Rilevamento dei bisogni di carattere socio-assistenziale dell'anziano attraverso la stesura di un questionario.</p>
<p>A.7 - Incontri con le consulte anziani del territorio e con i servizi sociali del comune.</p>	<p>A.7.1 - Orientamento sui servizi di interesse dell'anziano erogati nel territorio.</p> <p>A.7.2 - Programmazione di incontri con le consulte anziani del territorio e con i servizi sociali del comune dove verranno consegnati i dati del rilevamento.</p>
<p>A.8 - Incontri con gli anziani.</p>	<p>A.8.1 - Promozione di incontri con gli anziani per favorire momenti di aggregazione e di auto aiuto.</p>
<p>A.9 - Creazione sportello integrato</p>	<p>A.9.1 - Avvio/rafforzamento sportello provinciale.</p> <p>A.9.2 - Integrazione delle informazioni su rete comune ed avvio sportello regionale integrato.</p>
<p>A.10 - Controllo e verifica della situazione.</p>	<p>A.10.1 - Controllo e verifica della situazione, individuazione e superamento di eventuali problemi e criticità nello svolgimento dei compiti assegnati e soprattutto nella relazione con l'utente.</p> <p>A.10.2 - Mediante colloqui con i volontari, con gli operatori e con gli utenti, si cerca di monitorare ed implementare i servizi. Se necessario e funzionale, segue un eventuale ri-orientamento delle attività assegnate ed una differenziazione dei compiti per il raggiungimento degli obiettivi.</p>
<p>A.11 - Incontri con i Comuni e gli assessorati competenti.</p>	<p>A.11.1 - Promozione di incontri con i Comuni e gli assessorati competenti.</p> <p>A.11.2 - Diffondere i risultati della fase di rilevazione e di intervento.</p>

Per la realizzazione delle attività ci si avvarrà della collaborazione di:

- **ANP – Cia**, codice fiscale 96150520581, nella tutela dei diritti degli anziani e dei pensionati, e della sua sede regionale della Lombardia

- **CAF Cia delle Sedi Provinciali della Lombardia**, nella collaborazione e nella sinergia per la realizzazione degli obiettivi del presente progetto, soprattutto nella elaborazione di RED, lsee, 730.

Il loro ruolo sarà:

- Facilitare il primo incontro con gli anziani destinatari del progetto, superando eventuali problematiche legate all’incontro con persone sconosciute;
- attività di supporto alla formazione, curando in particolare la fase di analisi delle aspettative e dei fabbisogni formativi;
- attività di informazione ai volontari in servizio civile sulle nuove forme di lavoro sociale;
- attività di informazione e consulenza orientativa, individuale e di gruppo, finalizzata a supportare i volontari nella scelta di un percorso formativo o professionale successivo al servizio civile.

Dettaglio ruolo volontari

Si prevede, in supporto all’azione degli operatori INAC e dei collaboratori degli enti *partners*, l’inserimento di **8 volontari**, che svolgeranno, secondo le fasi previste, le attività indicate nelle 5 sedi accreditate.

Le modalità di attuazione del servizio, in relazione ai singoli “Piani operativi di intervento individuale” prevedono lo svolgimento delle **916 ore annuali** di attività dei giovani volontari in orario diurno articolate su 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) con possibile flessibilità degli orari a seconda delle necessità degli utenti e della programmazione mensile. Le ore settimanali previste sono 20 ore distribuite nei giorni concordati, salvo altre indicazioni particolari, comunque mai meno di 12 ore settimanali o più di 36 ore. I volontari in servizio civile, svolgeranno sempre le loro funzioni sotto la guida e la responsabilità dei Tutor di sede.

Il/la volontario/a in servizio civile opererà in supporto agli operatori su indicati sia nelle attività a diretto contatto con l’utenza che in quelle di preparazione e supporto, che prevedono mansioni quali servizi ausiliari, aggiornamento della documentazione e affiancamento dell’équipe nella programmazione delle attività.

SEDE	ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
Tutte le sedi	A.1.1 – Ricognizione iniziale dei servizi esistenti e delle famiglie ed anziani già raggiunti.	A.1.1.a – Supporto alla ricognizione iniziale dei servizi esistenti e delle famiglie ed anziani già raggiunti attraverso l’analisi delle informazioni esistenti presso il patronato. A.1.1.b - Raccogliere dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione e sui servizi. A.1.1.c - Stendere un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti.
	A.2.1 - Qualificazione e formazione del volontario nel lavoro di monitoraggio dei bisogni e della cura dei servizi. A.2.2. - Conoscenza delle modalità organizzative dei singoli servizi, le	A.2.1.a - Qualificazione e formazione nel monitoraggio dei bisogni e della cura dei servizi. A.2.2.b - Approfondimento delle modalità organizzative dei singoli servizi,

SEDE	ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
	figure di riferimento e gli obiettivi da conseguire.	le figure di riferimento e gli obiettivi da conseguire. A.2.2.c - Stendere un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti.
	<p>A.3.1 - Individuazione, mediante l'analisi dei dati esistenti, della situazione attuale degli anziani del territorio al fine di determinare il bacino d'utenza da considerare e la tipologia di servizi da realizzare o potenziare.</p> <p>A.3.2 - Creazione della rete di contatti, con il supporto dell'A.N.P.</p>	<p>A.3.1.a - Supporto all'individuazione, mediante l'analisi dei dati esistenti, della situazione attuale degli anziani del territorio al fine di determinare il bacino d'utenza da considerare e la tipologia di servizi da realizzare o potenziare.</p> <p>A.3.1.b- Studiare singoli casi, allo scopo di reperire le informazioni atte a chiarire, classificare, inquadrare le esigenze espresse.</p> <p>A.3.1.c- Vagliare il tipo di servizi possibili al bisogno espresso dall'anziano, mappandoli, dopo averli rilevati con l'apposito questionario.</p> <p>A.3.1.d Individuare insieme agli operatori del Patronato Inac i diritti soggettivi e gli obblighi facenti capo sia al singolo soggetto, sia al contesto familiare.</p> <p>A.3.2.a - Creazione della rete di contatti, in collaborazione con i volontari dell'A.N.P.</p>
	A.4.1 - Aggiornamento degli strumenti comunicativi, in relazione al target di destinazione, con realizzazione sia cartacea che informatica.	<p>A.4.1.a - Collaborazione all'aggiornamento degli strumenti comunicativi, in relazione al target di destinazione, con realizzazione sia cartacea che informatica.</p> <p>A.4.1.b - Predisporre strumenti di informazione atti a pubblicizzare i servizi</p>

	<p>A.5.1 - Rilevazione della priorità degli interventi a domicilio sulla base dello stato di bisogno (condizioni di salute, distanza e/o assenza di collegamento con e istituzioni e con l'Inac).</p> <p>A.5.2 - Raggiungimento a domicilio dell'utente, quindi disbrigo della pratica, elencazione di tutte le informazioni del caso, con il supporto dell'A.N.P.</p>	<p>A.5.1.a - Collaborazione alla rilevazione della priorità degli interventi a domicilio sulla base dello stato di bisogno (condizioni di salute, distanza e/o assenza di collegamento con e istituzioni e con l'Inac).</p> <p>A.5.1.b - Studiare singoli casi, allo scopo di reperire le informazioni atte a chiarire, classificare, inquadrare le esigenze espresse.</p> <p>A.5.1.c - Elaborare questionari e tabelle di rilevazione dei bisogni espressi dai soggetti "visitati".</p> <p>A.5.1.d - Vagliare il tipo di servizi possibili al bisogno espresso dall'anziano, mappandoli, dopo averli rilevati con l'apposito questionario.</p> <p>A.5.1.e - Individuare insieme agli operatori del Patronato Inac i diritti soggettivi e gli obblighi facenti capo sia al singolo soggetto, sia al contesto familiare.</p> <p>A.5.2.a - Lavoro di preparazione al raggiungimento a domicilio dell'utente, quindi disbrigo della pratica, elencazione di tutte le informazioni del caso, con il supporto dell'A.N.P.</p>
	<p>A.6.1 - Realizzazione di contatti telefonici tesi ad instaurare il rapporto iniziale con l'anziano, a rilevare la tipologia di servizio e il livello dell'intervento.</p> <p>A.6.2 - Rilevamento dei bisogni di carattere socio-assistenziale dell'anziano attraverso la stesura di un questionario.</p>	<p>A.6.1.a - Collaborazione alla realizzazione di contatti telefonici tesi ad instaurare il rapporto iniziale con l'anziano, a rilevare la tipologia di servizio e il livello dell'intervento.</p> <p>A.6.1.b - Stendere un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti tramite questionario.</p> <p>A.6.1.c - Vagliare il tipo di servizi possibili al bisogno espresso dall'anziano, mappandoli, dopo averli rilevati con l'apposito questionario</p> <p>A.6.2.a - Supporto al rilevamento dei bisogni di carattere socio-assistenziale dell'anziano attraverso la stesura di un questionario.</p>
	<p>A.7.1 - Orientamento sui servizi di interesse dell'anziano erogati nel territorio.</p> <p>A.7.2 - Programmazione di incontri con le consulte anziani del territorio e con i servizi sociali del comune dove verranno consegnati i dati del rilevamento.</p>	<p>A.7.1.a - Orientamento sui servizi di interesse dell'anziano erogati nel territorio.</p> <p>A.7.2.b - Supporto alla programmazione di incontri con le consulte anziani del territorio e con i servizi sociali del comune dove verranno consegnati i dati del rilevamento.</p>
	<p>A.8.1 - Promozione di incontri con gli anziani per favorire momenti di aggregazione e di auto aiuto.</p>	<p>A.8.1.a - Supporto alla promozione di incontri con gli anziani per favorire momenti di aggregazione e di auto aiuto.</p>

	A.9.1 – Avvio/rafforzamento sportello provinciale. A.9.2 – Integrazione delle informazioni su rete comune ed avvio sportello regionale integrato.	A.9.1.a –Supporto all'avvio/rafforzamento sportello provinciale. A.9.2.b – Supporto all'integrazione delle informazioni su rete comune ed avvio sportello regionale integrato.
	A.10.1 - Controllo e verifica della situazione, individuazione e superamento di eventuali problemi e criticità nello svolgimento dei compiti assegnati e soprattutto nella relazione con l'utente. A.10.2 - Mediante colloqui con i volontari, con gli operatori e con gli utenti, si cerca di monitorare ed implementare i servizi. Se necessario e funzionale, segue un eventuale ri-orientamento delle attività assegnate ed una differenziazione dei compiti per il raggiungimento degli obiettivi.	A.10.1.a - Controllo e verifica della situazione, individuazione e superamento di eventuali problemi e criticità nello svolgimento dei compiti assegnati e soprattutto nella relazione con l'utente. A.10.2.b - Mediante colloqui monitorare ed implementare i servizi.
	A.11.1 - Promozione di incontri con i Comuni e gli assessorati competenti A.11.2. - Diffondere i risultati della fase di rilevazione e di intervento.	A.11.1.a – Supporto alla promozione di incontri con i Comuni e gli assessorati competenti A.11.2.b – Supporto alla diffusione dei risultati della fase di rilevazione e di intervento.

Requisiti aggiuntivi destinatari

<p>Al candidato volontario si richiede in via preferenziale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diploma di scuola media superiore; - precedenti esperienze in attività riferibili all'ambito del progetto (es: volontariato verso anziani); - competenze informatiche di base (es: utilizzo pacchetto Office o analoghi, navigazione in internet, uso posta elettronica); - conoscenza scritta e parlata della lingua italiana; - patente auto tipo "B".

Numero posti disponibili

8 posti

Sede/i di servizio (per ogni sede elencare indirizzo, nominativo tutor di sede, di cui si allegherà cv, laddove richieste, numero giovani accoglibili in ciascuna di esse)

Sede	Comune	indirizzo	Codice Helios/codice Regione	N. giovani per sede	Tutor di sede				
					Cognome e Nome	Data di Nascita	C.F.	Inserito in progetti di SC	Non inserito in progetti

									di SC
INAC CO	COMO	VIA PIER FRANCES CO MORAZZO NE 4	66966	1	BRAMBILLA IVANO GIORGIO			NO	-
INAC LC	MERATE (LECCO)	VIA STATALE 5/R	66968	1	MARCO LUCA DE PONTI			NO	-
INAC MN	MANTOV A	VIA IMRE NAGY 46	66969	2	ROBERTA BRIONI			NO	-
INAC MI	MILANO	VIALE CONI ZUGNA 58	66970	2	DANIELA GARAVAGLIA			NO	-
INAC PV	PAVIA	VIA SAN PAOLO 16/18	66971	2	CRISTINA RICCARDI			NO	-

Definizione del monte ore complessivo per percorso individuale

- Ore previste di formazione generale: 18
- Ore previste di formazione specifica: 30 (comprehensive modulo formativo su "Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro")
- Ore di attività di servizio civile: 916

Ore previste per attività di tutor ed accompagnamento nel corso della realizzazione del percorso di servizio civile: 36

Le 36 ore attività di tutoring e accompagnamento da parte del tutor così articolato

a) ACCOGLIENZA (6 ore da realizzarsi nella prima settimana di avvio)

Colloqui individuali con il tutor, approfondimento delle attività del progetto, lettura di documentazione, materiale informativo e normativa di riferimento, consultazione di una bibliografia essenziale, conoscenza delle altre figure della sede e dei loro ruoli/attività.

b) ACCOMPAGNAMENTO CONFRONTO E SOSTEGNO (24 ore da realizzarsi nel corso del progetto):

Colloqui individuali con il tutor e con il responsabile del monitoraggio, gruppi di lavoro e di discussione, simulazioni, osservazione delle attività sul campo, esercitazioni pratiche, partecipazione alle riunioni organizzative e di programmazione e verifica delle azioni, compilazione questionari di monitoraggio, partecipazione a seminari e corsi.

c) VERIFICA (6 ore da realizzarsi nell'ultimo mese)

Incontri di verifica in itinere sia individuali che con gli operatori e gli utenti che operano con il/la volontario/a, compilazione questionari di verifica, raccolta documentazione realizzata durante il progetto, verifiche costanti sia sull'apprendimento che delle attività svolte.

Segnaliamo che l'orario settimanale si articolerà su un massimo di 5 giorni, per una media oraria settimanale di 20 ore. Si segnala che non sarà comunque possibile superare le 36 ore settimanali e ogni settimana dovrà prevedere almeno un giorno di riposo.

Contenuti piano formazione generale (minimo 10 ore)

Il sistema di formazione generale INAC prevede un percorso formativo generale di **18 ore, che sarà erogato entro i primi 30 giorni dall'avvio del progetto.**

La finalità della proposta formativa INAC è in particolare quella di valorizzare alcuni elementi che – riteniamo – rendano il servizio civile svolto dai giovani un'esperienza realmente educativa.

Innanzitutto un primo elemento (propedeutico agli altri) ci sembra di poterlo indicare nella riflessione sulla *libertà di scelta*, nella volontarietà che il giovane pratica nell'aderire a un progetto a servizio della collettività che lo vedrà impegnato per un anno. Senza tenere conto di questa "libertà", interiore ed esteriore, sappiamo bene come non esistono le condizioni minime per nessun percorso educativo serio, perché la vera educazione esiste solo tra soggetti liberi.

Un secondo fondamentale valore educativo del servizio civile sta innanzitutto nel suo essere "transizione verso l'età adulta" in termini di «*empowerizzazione* personale dei giovani ai quali consente di acquisire competenze cognitive e relazionali, di mettersi alla prova, di sperimentare la vita nelle organizzazioni e nelle comunità. Ma esso è anche strumento di *empowerizzazione* in merito a specifiche competenze e conoscenze di natura civica, di valorizzazione dei giovani in quanto portatori di valori, diffusori di una cultura di solidarietà e giustizia, costruttori di cittadinanza e di capitale sociale» (E. Marta, a cura di, *Costruire cittadinanza*, 2012, pag. 34).

Il servizio civile quindi non è solo strada per l'"adulità" e l'autonomia, ma anche strumento per acquisire "competenze", intese come "capacità di fare un uso infinito di mezzi finiti". Il servizio civile permette così al giovane di "trasformare" il suo carattere e di produrre una sua "identità" più definita e stabile, perché «concorre a dare forma a tutto quel mondo fino a quel momento inespresso fatto di ideali, di sogni, di desideri che ad un tratto appaiono più chiari, più precisi e addirittura più vivi» (E. Rossi, *Un anno per cambiare*, 2011, pag. 105).

Gli **obiettivi del percorso formativo** saranno pertanto:

- sapere leggere il servizio in atto;
- assumere consapevolezza della propria identità di volontario in servizio civile;
- apprendere contenuti utili a vivere appieno l'esperienza di un anno di progetto;
- acquisire competenze da utilizzare nel proprio curriculum personale e verso il mondo del lavoro.

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;
- dal saper fare al saper fare delle scelte;
- dallo stare insieme al cooperare.

In relazione a questi livelli, viene anche declinata la dimensione:

- personale;
- il gruppo di lavoro e l'ente;
- la famiglia e la comunità civile di appartenenza.

Il percorso si compone di 3 incontri ed utilizza metodologie attive e partecipate, ossia sia piccole **lezioni frontali** che **dinamiche non formali** (tecniche di animazione e simulazioni, elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, lavori in gruppo, esercitazioni guidate, role-playing, debriefing, presentazione di materiale audiovisivo, confronto su testi scritti, scambio di buone prassi).

Fermo restando le ore complessive di formazione, i contenuti obbligatori e la tempistica, l'articolazione complessiva della proposta potrebbe avere piccoli scostamenti tenendo conto delle esigenze del gruppo dei volontari in formazione.

MODULO 1

2 ore

L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

1.1 Patto formativo e conoscenza del gruppo. Questionario di entrata.

1.2 Conoscenza di sé:

Autonomia e dipendenza

Le relazioni con gli altri nella diversità

Il lavoro di gruppo

Paura del nuovo: come affrontare i cambiamenti

1.3. Il valore di una scelta:

aspettative

Un servizio a sé e agli altri

Un tempo da gestire bene

Uno stile per la vita

MODULO 2

4 ore

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale e regionale

2.1 Le origini e l'evoluzione in Italia dell'obiezione di coscienza: la Costituzione, il dopoguerra, il fenomeno dell'obiezione di coscienza, la legge 772 del 15 dicembre 1972, le sentenze della Corte Costituzionale, la legge 230 dell'8 luglio 1998, i valori e ideali, i protagonisti e le figure di riferimento (Capitini, Pinna, don Milani, padre Balducci, Gozzini, La Pira, ecc.), l'evoluzione giuridica e sociale da "concessione a diritto". La Dichiarazione internazionale dei diritti dell'uomo e la legislazione europea sull'odc.

2.2 Il servizio civile nazionale: il contesto in cui matura il cambiamento, il nuovo modello di difesa, la legge 64/01 e il d.lgs. 77/02, il periodo di transizione (2001-2005), legge 226/04 di sospensione della leva e D.Lgs n.66/2010 "Codice dell'ordinamento militare", odc e scn a confronto, il sc all'estero.

2.3 Il servizio civile regionale in Lombardia: leggi, evoluzione, caratteristiche, figure, diritti e doveri dei giovani.

MODULO 3

3 ore

La formazione civica

5.1 I principi e i valori fondamentali della Costituzione Italiana: solidarietà, pari dignità sociale e pari opportunità, i diritti inviolabili, la pace. Servizio civile e valori costituzionali. La Dichiarazione internazionale dei diritti dell'uomo e la legislazione europea.

5.2 La forma della Repubblica e i poteri dello Stato. Il Governo e il potere esecutivo. Il Parlamento e il potere legislativo (organizzazione e funzione delle Camere, organi interni, le procedure legislative). La Magistratura e il potere giudiziario. Il Capo dello Stato e gli altri organi statuali. Gli enti territoriali.

MODULO 4

3 ore

Le forme di cittadinanza

Terzo settore e servizio civile, volontarietà e compenso, la partecipazione democratica (voto, referendum, sciopero, petizioni popolari), l'impegno per la pace, stili di vita, principi dell'azione nonviolenta, la cittadinanza europea (voto, petizioni polari).

MODULO 5

3 ore

Il lavoro per progetti

Definizione di progetto (il ciclo della progettazione, il quadro logico, ecc...). La progettazione partecipata. Elementi di progettazione nel servizio civile. Logica e le caratteristiche tecniche dei progetti.

MODULO 6 (MACRO AREA 3 – "IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE")

3 ore

Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

L'ABC della comunicazione, le componenti di un "sistema di comunicazione", la comunicazione interpersonale, comunicare in gruppo, come organizzare la comunicazione in rapporto al contesto di riferimento ed agli obiettivi.

La gestione delle emozioni, mediazioni di situazioni problematiche, il negoziato e il compromesso. L'ascolto attivo ed empatico. Modalità di gestione del conflitto interpersonale.

Contenuti piano formazione specifica (minimo 20 ore)

La formazione specifica viene in collaborazione con le sedi di attuazione del progetto ed ha come obiettivo un positivo inserimento nel contesto di servizio in modo da garantire la tutela sia dei volontari in servizio civile che dell'utente dello stesso servizio.

In maniera organica ai contenuti previsti per la formazione generale, si propone una formazione specifica articolata in 4 moduli formativi e della durata complessiva 30 ore.

Per tutti coloro che concludono il progetto di servizio civile è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente "Agricoltura è Vita Associazione" C.F. e P.IVA 03736151006 (Centro Istruzione Professionale e Assistenza tecnica della Cia), Ente certificato ISO 9001:2008, Settore EA 37, Certificato n. 55/32, per i servizi e processi di Formazione Professionale, **come da convenzione allegata, che riconosce e certifica le competenze acquisite, a partire dal repertorio indicato nella convenzione.**

A partire dallo stesso repertorio anche INAC rilascerà un attestato a certificazione delle competenze acquisite durante il presente progetto.

Il progetto consente in particolare l'acquisizione delle seguenti competenze:

1. COMPETENZE DI BASE

- Conoscenza del territorio e delle sue risorse, soprattutto lavorative e sociali;
- Acquisizione in ordine ai significati individuali e sociali dell'impegno sociale;
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza;
- Possedere capacità di interazione con i soggetti svantaggiati o ammalati;
- Avere la capacità di interagire con le realtà pubbliche e private che si occupano di disagio sociale.

2. COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- Sapersi orientare nel contesto sociale, sanitario, culturale e lavorativo di appartenenza degli anziani;
- Essere in grado di intervenire in relazione alle diverse situazioni: emergenza, quotidianità;
- Utilizzare strategie di comunicazione e messaggi differenziati in relazione al contesto e agli scopi che si vuole perseguire;

- Interpretare correttamente e valutare gli effetti della comunicazione nei confronti degli anziani e degli altri interlocutori;
- Conosce le procedure (macro) tecnico/amministrative dell'Ente per quanto concerne le attività correlate ai lavori pubblici.

3. COMPETENZE TRASVERSALI

- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia;
- Collaborare con i professionisti coinvolti nel progetto, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere;
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non;
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari;
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità;
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza;
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi;
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi;
- Collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi.

La tempistica e i contenuti della **formazione specifica** verranno modulati secondo lo schema sottostante:

MODULO 1. comunicare meglio per lavorare meglio	Metodologie didattiche	Ore: 6
1.1 l'ABC della comunicazione	• Lezione accademica – 3 ore	
1.2 Le componenti di un "sistema di comunicazione"	• Laboratorio di comunicazione - 3 ore	
1.3 La comunicazione interpersonale: come farsi capire		
1.4. Comunicare in gruppo		
1.5 Come organizzare la comunicazione in rapporto al contesto di riferimento ed agli obiettivi		
1.6 La gestione delle emozioni, mediazioni di situazioni problematiche, il negoziato		
1.7 sviluppare la capacità di ascolto		
MODULO 2. il contesto organizzativo di riferimento	Metodologie didattiche	Ore: 12
2.1 Il sistema CIA	• Lezione accademica – 4 ore	
2.2 origini storiche della rappresentanza in agricoltura	• Discussione semistrutturata - 4 ore	
2.3 geografia del sistema confederale	• Esercitazioni individuali e di gruppo - 2 ore	
2.4 tecnologia al servizio del sistema CIA	• Verifiche di apprendimento tramite test a scelta multipla - 2 ore	
2.5 Previdenza, assistenza e patronati: Storia ed evoluzione legislativa, come nasce un patronato, Il patronato INAC		
2.6 Previdenza ed assistenza, Gli enti previdenziali, Gli enti assistenziali		
2.7 I contributi previdenziali, Le pensioni, I trattamenti di invalidità, Le prestazioni assistenziali		

2.8 Principali prestazioni e requisiti di accesso, la modulistica e le procedure

MODULO 3. Privacy, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	Metodologie didattiche	Ore: 6
3.1 La tutela della privacy: i dati sensibili, quali sono e come trattarli	<ul style="list-style-type: none">• Lezione accademica – 4 ore• Discussione semistrutturata - 3 ore	
3.2 Aspetti generali del D.Lgs.626/94: Obblighi, responsabilità, sanzioni		
3.3 Soggetti della prevenzione: Dispositivi di protezione individuale		
3.4 Il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti		
3.5 Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza		

MODULO 4. I destinatari del progetto: condizione Anziani e loro diritti	Metodologie didattiche	Ore: 6
4.1 I livelli Essenziali di Assistenza	<ul style="list-style-type: none">• Lezione accademica – 6 ore	
4.2 Principi costituzionali di solidarietà sociale e diritti sociali		
4.3 Le leggi della Regione Lombardia a difesa dei soggetti non autosufficienti e di sostegno alle loro famiglie		
4.4 Dinamiche della terza età		
4.5 Il territorio come sistema		
4.6 Psicologia degli anziani: rilevazione dei bisogni		

N.B. Il modulo 3 sarà realizzato, attraverso la figura di Michela Garofalo, da uno studio di consulenza, convenzionato con l'INAC all'interno dell'accordo con "Agricoltura è Vita Associazione", abilitato al rilascio della certificazione necessaria a ricoprire il ruolo di RSPP, primo soccorso ed antincendio. Ai volontari tramite la frequenza al modulo viene data l'opportunità di acquisire tali abilitazioni.

A sostegno e completamento del percorso formativo verrà fornita a titolo di lettura complementare la documentazione specifica consistente principalmente in:

- Normativa diritto su tutela Anziani;
- Testi di legge su diritto previdenziale;
- Consultazione del manuale "Diritti Sociali" della De Lillo Editore;
- Il Piano Socio Sanitario Regionale della Lombardia;
- dispense e articoli su volontariato in INAC;
- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto, tutela, l'invalidità civile, il diritto previdenziale, l'assistenza, immigrazione ed emigrazione, diritto del lavoro, mercato del lavoro;
- questionari per la verifica dell'apprendimento;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

Sede di realizzazione (ente ed indirizzo)

INAC sede REGIONALE LOMBARDIA , PIAZZA CAIAZZO 3 - 20124 MILANO

Partnership , collaborazione e raccordo

Saranno copromotori e partners del presente progetto:

1. "Agricoltura è vita Associazione" C.F. e P.IVA 03736151006 (Centro Istruzione Professionale e Assistenza tecnica della Cia), nella promozione del progetto attraverso il riconoscimento e la certificazione delle competenze ai giovani che svolgono il servizio civile nel progetto nonché nel supporto alla formazione specifica.

- attività di supporto alla formazione, curando in particolare la fase di analisi delle aspettative e dei fabbisogni formativi;
- attività di informazione ai volontari in servizio civile sulle nuove forme di lavoro sociale;
- attività di informazione e consulenza orientativa, individuale e di gruppo, finalizzata a supportare i volontari nella scelta di un percorso formativo o professionale successivo al servizio civile.

2. Associazione Nazionale Pensionati – Cia, codice fiscale 96150520581, nella tutela dei diritti degli anziani e dei pensionati e nello specifico ANP Lombardia per la realizzazione di tutte le iniziative finalizzate agli incontri tra anziani soli e non autosufficienti e alla promozione dell'auto-aiuto.

Il loro ruolo sarà di:

- facilitare il primo incontro con gli anziani destinatari del progetto, superando eventuali problematiche legate all'incontro con persone sconosciute;
- attività di supporto alla formazione, curando in particolare la fase di analisi delle aspettative e dei fabbisogni formativi;
- supporto alla programmazione di una campagna informativa;
- attività di informazione ai volontari in servizio civile sulle nuove forme di lavoro sociale;
- attività di informazione e consulenza orientativa, individuale e di gruppo, finalizzata a supportare i volontari nella scelta di un percorso formativo o professionale successivo al servizio civile.

In particolare la partnership con l'ANP-Cia si concretizzerà nel supporto attivo alle seguenti azioni previste alla voce 8 del presente progetto:

- Ricognizione iniziale dei servizi esistenti e delle famiglie ed anziani già raggiunti.
- Creazione della rete di contatti
- Raggiungimento a domicilio dell'utente, quindi disbrigo della pratica, elencazione di tutte le informazioni del caso.
- Orientamento sui servizi di interesse dell'anziano erogati nel territorio.
- Programmazione di incontri con le consulte anziani del territorio e con i servizi sociali del comune dove verranno consegnati i dati del rilevamento.
- Promozione di incontri con gli anziani per favorire momenti di aggregazione e di auto aiuto.

Sistema di valutazione

Obiettivi	Indicatori	Risultati attesi
Aumento delle iniziative di sensibilizzazione	Numero di iniziative promosse dall'Associazione Pensionati della Cia della Lombardia e dal Patronato Inac per incentivare momenti di vita associativa.	Aumento iniziative di informazione e di sensibilizzazione per l'anziano sui propri diritti, in particolare sulle scadenze e sugli adempimenti in campo previdenziale, pensionistico e socio-assistenziale e sanitario
Aggiornamento delle famiglie con anziani a carico	Numero attività di comunicazione ed informazione diretta alla famiglie.	Aumento attività di comunicazione ed informazione diretta alla famiglie con anziani del 50%
Accesso alle informazioni di base della Regione	Numero di accessi ai servizi (sociali, sanitari, assistenziali, ecc.).	Ci si attende un aumento di tali accessi, almeno del 50%.
Accesso a informazioni aggiornate sui servizi pubblici erogati	Numero pratiche attivate a livello domiciliare e portate a termine.	Rispetto alle attuali se ne aspetta una aumento di almeno al 30% in più.

Il monitoraggio e la valutazione nel suo dettaglio constatano di una metodologia anche di **tipo qualitativo** per rilevare le diverse fasi di attuazione con l'impiego di strumenti specifici. Esso segue due percorsi di analisi: **l'analisi ambientale e organizzativa; l'analisi relativa al corretto andamento del progetto e impiego dei volontari (voci 12 e 13 progetto).**

Il **1° livello di analisi** (1-2 mese) avverrà attraverso l'analisi SWOT e l'individuazione delle dimensioni concettuali (utilizzate per gli items dei questionari e della traccia di intervista). Questa fase è preparatoria alla realizzazione del monitoraggio che avrà la **durata dell'intero anno di attività.**

Il **2° livello di analisi** vedrà l'impiego di strumenti quali: questionari semi-strutturati (3-6-9 mese); report mensili e finale a carico dei volontari; interviste in profondità (sia per i volontari che per i tutor di sede - 11 mese); l'osservazione partecipante delle attività di formazione generale e specifica e di altri momenti da parte dell'esperto di monitoraggio (1-12 mese). I giovani saranno anche seguiti dai tutor di sede attraverso colloqui individuali periodici e di affiancamento nel lavoro (intorno al 2-4-10 mese).

La **valutazione finale** rielaborerà tutti i dati raccolti e trattati attraverso l'analisi proposta dal Quadro Logico Valutativo (ex-post). Sarà presentato un **documento conclusivo** sugli aspetti dell'analisi in termini di rilevanza (verifica obiettivi generali e dei macro risultati attesi); efficacia (realizzazione delle attività proposte); efficienza (corretto utilizzo delle risorse a disposizione al fine di raggiungere gli obiettivi); impatto (coinvolgimento delle realtà esterne individuate per proposte-creazione rete e in termini comunicativi-promozionali); trasferibilità e riproducibilità (possibilità di continuazione e/o riproporre in altri contesti il progetto).

METODOLOGIA	MESE												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Analisi SWOT													

Definizione area di indagine																			
QLV (ex post)																			
STRUMENTI																			
Questionari formazione generale e specifica																			
Questionari volontari e tutor di sede																			
Colloqui individuali (tra tutor di sede e volontari)																			
Interviste in profondità (volontari)																			
Interviste in profondità (tutor di sede)																			
Report mensili (volontari)																			
Report finali (volontari)																			
Osservazione partecipante																			

Segnaliamo inoltre che l'attività di **monitoraggio della formazione, sia generale che specifica**, sarà costantemente operata con gli strumenti di rilevazione e controllo realizzati dall'Ente ed approvati dal CSQA a termini della norma ISO 9001-2008.

Essa si articolerà secondo le seguenti direttrici:

1. presenza/assenza tramite l'apposito registro vidimato;
2. questionario di soddisfazione del partecipante in relazione a didattica, organizzazione e logistica;
3. apprendimento, valutato tramite test a scelta multipla corredati di correttore e soglia di accettabilità.

"Agricoltura è vita Associazione", **come da accordo allegato**, attesta la frequenza dei volontari ai corsi di formazione per l'ottenimento di nuove competenze e qualifiche, in particolare in relazione al **modulo 3** "Lavorare in sicurezza - TU Sicurezza Lavoro (D.Lgs. 81/2008) e successive integrazioni".

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

Nominativo del Responsabile di progetto: Giada Edefonti

Recapito telefonico: 02/6705544

Data e Firma del Responsabile di progetto