

Scheda elementi essenziali del progetto

Diritti senza età

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Sportello informativo

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Promuovere la consapevolezza dei diritti degli anziani e l'inclusione sociale degli over 65 tramite l'informazione e un servizio di assistenza telefonica.

L'obiettivo del progetto è quello di promuovere la consapevolezza dei diritti degli anziani e l'inclusione sociale degli over 65 tramite l'informazione e un servizio di assistenza telefonica. Lo scopo è tutelare i diritti dei cittadini over 65, al fine di favorire la conoscenza dei diritti degli anziani tra la popolazione residente e l'inclusione sociale intesa come partecipazione alla vita sociale, economica e culturale.

In particolare, l'obiettivo del progetto intende migliorare l'accesso alle informazioni sui diritti degli anziani concernenti tutte le aree di vita possibili, e che siano indirizzate al soddisfacimento delle loro esigenze, sia presso le sedi fisiche dello sportello informativo comunale sia offrendo un supporto informativo telefonico (su richiesta) per ridurre il gap informativo dovuto all'impossibilità di raggiungere fisicamente gli sportelli **[Azione A: SERVIZIO INFORMA-ANZIANI]**. In tal senso, il progetto concorre al raggiungimento del traguardo dell'Agenda 2030 individuato dal programma di intervento **target 16.10** "Garantire un pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali".

L'obiettivo del progetto, inoltre, è anche quello di diffondere la conoscenza dei servizi offerti attraverso strumenti di diffusione di massa, di pubblicizzazione e divulgazione sui territori mediante canali comunicativi immediati (opuscoli in cartaceo, siti internet, call center, social networks, sms) ed attività volte alla sensibilizzazione territoriale, con il coinvolgimento delle famiglie che hanno in carico anziani over 65, sul tema dei diritti degli anziani e su come gestire eventuali difficoltà che possono incontrare nella scelta di servizi più adatti al loro familiare.

L'obiettivo del progetto è potenziare il flusso informativo rafforzando la rete informativa al fine di raggiungere non solo alla popolazione sita nelle aree centrali del territorio ma anche in quelle più periferiche **[Azione B: UNA COMUNITÀ INFORMATA]**. Dunque, il progetto porta – in questo modo - il suo contributo alla realizzazione dei target individuati dal programma **target 1.5** "Entro il 2030, costruire la resilienza dei poveri e di quelli in situazioni vulnerabili e ridurre la loro esposizione e vulnerabilità ad

eventi estremi legati al clima e ad altri shock e disastri economici, sociali e ambientali” e **target 10.2** “Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro”.

Infine, il progetto punta sia ad accrescere le competenze informatiche di base degli anziani per consentire di ridurre il divario digitale che porta all'esclusione tecnologica e sociale una grande parte di anziani, sia, attraverso un laboratorio che si concentra sullo sviluppo delle competenze socio-relazionali, a migliorare la loro capacità di interagire efficacemente con gli altri, rafforzando i legami sociali e promuovendo una vita comunitaria più attiva e partecipativa [**Azione C: POTENZIARE LE COMPETENZE**].

Pertanto il progetto porta il suo peculiare contributo alla realizzazione del programma di intervento in quanto intende potenziare la partecipazione sociale e culturale delle persone anziane, promuovendo percorsi di inclusione volti al rafforzamento dell'autonomia psico-fisica, motoria, di sostegno alla formazione continua e permanente e di sostegno alle famiglie (caregiver) [**Sfida sociale n.2**] e potenziare la partecipazione sociale dei cittadini, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo relativo alla cultura della solidarietà, dell'inclusione sociale e del valore del patrimonio culturale, ambientale e delle diversità [**Sfida sociale n.4**].

Ruolo ed attività degli operatori volontari

ATTIVITÀ CONDIVISE DA TUTTI GLI ENTI COPROGETTANTI

AZIONE A: SERVIZIO INFORMA-ANZIANI

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di diffusione e conoscenza dei diritti degli anziani, tramite apposito sportello, e supporto telefonico in favore dei destinatari del progetto.

Nel particolare, le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività di back e front-office, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante le fasi di accoglienza dell'utenza, potenziamento della rete di contatti sul territorio, aggiornamento del materiale informativo e di orari di apertura dello sportello, somministrazione questionari di gradimento, monitoraggio dei servizi offerti e assistenza telefonica.

Attività A.1: “Sportello informativo sui diritti degli anziani”

- Supporta l'organizzazione dell'espletamento delle attività di back e front-office;
- Affianca la calendarizzazione delle attività;
- Collabora alla predisposizione, somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni degli utenti;
- Affianca nella gestione del data base degli anziani/ famiglie assistite;
- Supporta l'accurata accoglienza dell'utenza;
- Affianca nel supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere;
- Collabora al potenziamento della rete di contatti con le realtà locali pubbliche e private;
- Collabora nel mappare/ orientare i soggetti circa i servizi pubblici e privati presenti sul territorio e le relative modalità di accesso;

- Partecipa all'aggiornamento testi per il materiale informativo destinato alle persone anziane e famiglie che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello, al comune, nei centri di aggregazione per anziani, uffici postali ecc.;
- Affianca nella predisposizione e realizzazione di opuscoli informativi su vari ambiti di vita e tutela dei diritti di anziani e caregivers;
- Supporta la distribuzione del materiale informativo;
- Affianca nella predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati per gli anziani e caregivers;
- Collabora alla predisposizione di un questionario di gradimento;
- Affianca nella somministrazione, valutazione dei dati relativi al questionario di gradimento;
- Supporta il monitoraggio e valutazione delle attività di sportello.

Attività A.2: "Supporto telefonico"

- Supporta l'organizzazione ed espletamento delle attività di call center;
- Collabora alla raccolta richieste telefoniche;
- Supporta l'accurata accoglienza della richiesta telefonica;
- Affianca la registrazione utente;
- Collabora alla valutazione, in affiancamento, della richiesta e del bisogno
- Collabora alla gestione del data base degli anziani/ famiglie assistite telefonicamente;
- Supporta il monitoraggio e valutazione delle attività di supporto telefonico.

AZIONE B: UNA COMUNITÀ INFORMATA

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di realizzazione di una campagna di informazione online e incontri di formazione e partecipazione degli anziani e delle loro famiglie a favore dei destinatari del progetto.

Nel particolare, le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la programmazione, gestione e realizzazione delle campagne a mezzo social, aggiornamento mailing list, organizzazione degli eventi e pubblicizzazione degli stessi sui canali di informazione social, organizzazione seminari, somministrazione e raccolta schede di gradimento, monitoraggio.

Attività B.1: "Campagna di informazione online"

- Collabora alla programmazione delle strategie di azione web;
- Collabora alla gestione della pagina Facebook, Instagram e Twitter;
- Affianca nella scelta del contenuto dei post da pubblicare e delle immagini da condividere sul sito e sui social network;
- Partecipa alla creazione di un calendario di orari e date in cui diffondere post e contenuti specifici;
- Collabora al controllo del canale di assistenza clienti;
- Collabora all'aumento delle recensioni positive delle pagine;
- Supporta la condivisione della pagina di ogni sportello su gruppi e altre pagine inerenti per tematica e/o località;
- Collabora all'aggiornamento di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti;
- Supporta le attività di monitoraggio dell'andamento delle pagine.

Attività B.2: "Incontri di informazione e partecipazione per gli anziani e le loro famiglie"

- Collabora alla organizzazione degli eventi;

- Collabora alla calendarizzazione degli eventi;
- Supporta la pubblicizzazione territoriale degli eventi;
- Collabora all'aggiornamento social network con pubblicazione dell'evento;
- Supporta la predisposizione di materiale informativo;
- Affianca nella distribuzione di materiale informativo;
- Affianca nella ricerca sala disponibile;
- Supporta il coordinamento degli incontri;
- Supporta nel contatto/Confronto/incontro relatori per la condivisione dei temi e dell'organizzazione dei seminari;
- Collabora all'allestimento della sala;
- Collabora alla predisposizione e creazione materiale informativo;
- Collabora alla somministrazione/ analisi di un questionario di gradimento.

ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

Azione C: POTENZIARE LE COMPETENZE

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di laboratorio di alfabetizzazione informatica e laboratori per le competenze socio-relazionali in favore dei destinatari del progetto.

Nel particolare le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante l'organizzazione delle attività, il monitoraggio in itinere e valutazione finale, affiancamento nella calendarizzazione degli incontri, promozione delle attività, assistenza nella somministrazione dei test cognitivi e relative problematiche intercettate, monitoraggio.

ATTIVITÀ COMPLEMENTARE C.1 COMUNE DI FRASSO TELESINO E COMUNE DI SOLOPACA

Attività C.1: Laboratorio di alfabetizzazione informatica

(Durata: 6 mesi)

- Partecipa alla riunione di concertazione;
- Collabora nella definizione del calendario;
- Supporta nell'organizzazione logistica dell'attività;
- Partecipa al monitoraggio in itinere: somministrazione di questionari specifici;
- Partecipa alla valutazione finale: somministrazione di questionari specifici.

ATTIVITÀ COMPLEMENTARE C.2 SVOLTA DAL COMUNE DI ALIFE

Attività C.2: Laboratori per le competenze socio-relazionali

(Durata: 12 mesi)

- Partecipazione alla riunione di concertazione;
- Assistenza nella definizione delle attività;
- Affiancamento nella calendarizzazione degli incontri;
- Partecipazione alla raccolta del materiale necessario alla realizzazione degli incontri;
- Supporto nell'impaginazione grafica del materiale promozionale delle attività;
- Ritiro stampa e diffusione del materiale;
- Sostegno nella registrazione dei partecipanti;
- Assistenza nel test cognitivo per individuare le problematiche dei partecipanti.

- Partecipazione allo svolgimento degli incontri;
- Sostegno nel monitoraggio degli incontri;
- Partecipazione alla restituzione finale degli incontri.

Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
COMUNE DI ALIFE	181256	COMUNE DI ALIFE CASA COMUNALE	ALIFE	CE	PIAZZA DELLA LIBERAZIONE 1	7
COMUNE DI FRASSO TELESINO	180511	COMUNE DI FRASSO TELESINO CASA COMUNALE	FRASSO TELESINO	BN	VIA SAN ROCCO 1	5
COMUNE DI SOLOPACA	208134	COMUNE DI SOLOPACA - UFFICIO PROTEZIONE CIVILE E TECNICO	SOLOPACA	BN	VIA PROCUSI 75	4

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

16

Numero posti con solo vitto:

0

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da

realizzarsi in Italia della 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” coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024

- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle “Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale”
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell’Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l’espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un’attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell’esperienza e delle proprie capacità. L’attestato specifico, sottoscritto anche da FORM RETAIL SRL, sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell’interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell’allegato n.6 “Riconoscimento e valorizzazione delle competenze” al Testo della 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.

Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del ‘Sistema di Reclutamento e Selezione’ accreditato:
https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2024/documentazione/sistema_selezione.pdf

Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:
75 ore

Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

Reti di inclusione - II

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Porre fine ad ogni povertà nel mondo
- Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un **Protocollo d'Intesa** con **ANPAL Servizi** per la valorizzazione delle competenze dei giovani in servizio civile. Nell'ambito di tale protocollo, ANPAL Servizi supporta Amesci nell'elaborazione dei seguenti aspetti di tutoraggio per l'ingresso nel mondo del lavoro:

1. conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;
2. servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;
3. preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
4. utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio.**

Tale percorso sarà articolato in **n. 6 moduli**:

- **n. 4** moduli collettivi sugli argomenti obbligatori proposti;
- **n. 1** modulo individuale;
- **n. 1** modulo collettivo di approfondimento relativo ai servizi per il lavoro.

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore
- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Presentazione e prima autovalutazione

Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

Questionario AVO

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

Questionario BdC

È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo

I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (*definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale*) quella cognitiva (*recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni*) e relazionale (*conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro

Modulo dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare ai volontari i principali servizi, i programmi nazionali e regionali, nonché l'accesso a tali programmi. Inoltre, il modulo comprende un focus su come si affronta un colloquio di lavoro.

La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.

L'esperienza del Servizio Civile Universale

Modulo individuale

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
 - a. schede di rilevazione
 - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

ATTIVITÀ OPZIONALI

Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.