

Elementi essenziali del progetto

ANZIANI INFORM@TI

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli Informa...

Descrizione dell'area di intervento

L'Europa sta invecchiando ed è sempre più longeva, e ciò è ancor più vero in **Italia** che occupa il secondo posto per popolazione più anziana al mondo (dietro al Giappone) ed è al primo posto in Europa (Dati: Rapporto OMS 2015).

Su una popolazione complessiva di 60.589.445 abitanti, **13.365.754 hanno un'età superiore ai 65 anni**, ovvero il 22% circa del totale (Dati ISTAT-2017).

Nel 2017 l'indice di vecchiaia rilevato per l'Italia dice che ci sono **161,4 anziani ogni 100 giovani** (Dati ISTAT-2017).

Nel corso dei due ultimi secoli la vita media appare raddoppiata e, in base alle statistiche Eurostat, l'età media nell'UE, attualmente di 40.9 anni, salirà entro il 2060 a 47.2 anni (figura 1). In Italia, secondo le previsioni del 2011 dell'Ufficio Stampa Istat e del Centro Diffusione Dati Istat (*Il futuro demografico del paese: previsioni regionali della popolazione residente al 2065*), l'età media passerà dai 43.5 anni del 2011 ai 49.8 anni previsti nel 2059.

Attualmente **l'età media in Italia è pari a 44,2 anni** (Dati ISTAT-2017).

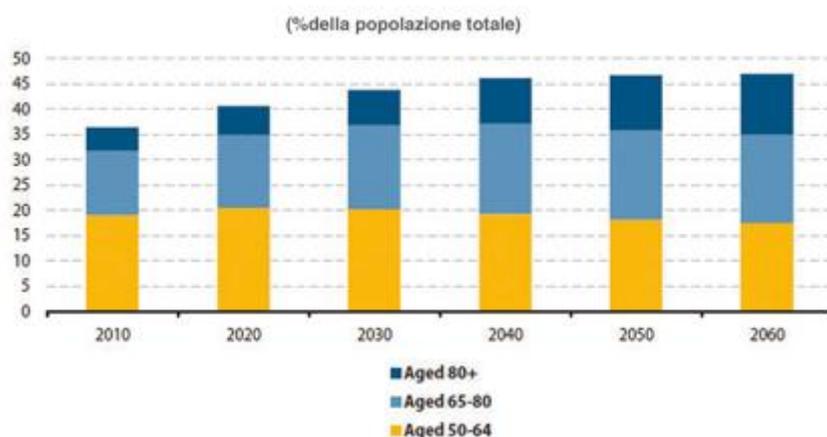


Figura 1: Proiezioni della divisione della popolazione nell'UE per gruppi di età (Fonte: Eurostat)

Nel nostro Paese, il **processo di invecchiamento** è più evidente che in altri Paesi europei, detenendo infatti la percentuale più alta di ultra-ottantenni (5,8% della popolazione nel 2011), e l'Italia è al secondo posto, dietro alla Germania, per quanto riguarda la percentuale di ultra-sessantacinquenni (con il 20,3%, contro il 20,6% della Germania).

Il fenomeno riguarda tutte le regioni del Paese con connotazioni in parte comuni e in parte specifiche, in quanto riflesso delle particolarità del contesto locale.

Le ragioni dell'**aumento progressivo della popolazione anziana** sono da rintracciarsi nelle caratteristiche proprie dei processi di invecchiamento da cui emerge che ai livelli attuali concorrono cause di natura diversa: non solo l'allungamento delle aspettative di vita, che conducono a un aumento in numero assoluto degli anziani, ma anche una riduzione dei tassi di fecondità e di natalità che determinano, per la riduzione delle classi di età infantili e giovanili, un aumento del peso relativo di quelle anziane.

Ma entrambe queste cause richiedono a loro volta spiegazione.

I fenomeni demografici hanno alla loro origine altri processi di tipo sociale, economico e culturale: così, per l'**aumento del numero degli anziani** i progressi della medicina, in un contesto di miglioramento delle condizioni socio-economiche e igienico-sanitarie, hanno portato alla riduzione delle cause di morte precoce contribuendo all'invecchiamento (e in Italia prevalentemente all'invecchiamento in buona salute) della popolazione.

Per quanto riguarda il secondo fattore, la **riduzione delle nascite**, le cause prese solitamente in considerazione sono molteplici dal momento che la possibilità di programmarle e controllarle si intreccia da un lato con i generali processi di emancipazione e dall'altro lato con la mancanza di certezze per il futuro delle giovani coppie e la carenza di servizi per l'infanzia.

Gli **anziani** diventano, pertanto, un **segmento della popolazione in aumento a livello demografico** e connotato da un **quadro di complessità dei bisogni**, dal momento che il prolungamento della durata della vita porta con sé gli **effetti del processo biologico di invecchiamento**, ovvero problemi di **mobilità e autosufficienza**, non sempre affrontati con adeguata attenzione da parte delle istituzioni.

Ai **bisogni quotidiani di cura** dell'anziano vanno aggiunti i **bisogni relazionali** che scontano il mutamento della struttura delle famiglie, oggi sempre meno ampie e con minore possibilità di fornire cura, in quanto i membri risultano sempre più impegnati in attività lavorative. L'anziano che vive al suo interno è poco adatto ai ritmi convulsi e alla ideologia consumistica, e spesso è d'intralcio alla filosofia del massimo divertimento da realizzare subito. Non deve stupire se gli anziani vengono fiduciosamente affidati alle istituzioni comunitarie che sono talvolta gli ospizi e le case di riposo.

Difatti, se fino a pochi decenni fa gli anziani vivevano nell'ambiente familiare per tutto l'arco della vita, oggi molti, i più fortunati, vengono accolti in case di riposo: un eufemistico "modo di dire" per intendere più in sintesi solitudini poste l'una accanto altra mentre per i più disagiati, e sono la maggioranza, non vi è né il calore della famiglia né il sollievo di essere custoditi in una collettività **in un contesto caratterizzato da mancanza di aiuto e senza conforto, solitaria, come la loro condizione**.

Il dato più rilevante, per quanto riguarda le caratteristiche della domanda sociale, è che circa

il 30% degli anziani ultrasessantacinquenni vivono soli, con la componente femminile che raggiunge il 37,5%, contro il 14,5% degli uomini.

Negli ultimi anni, la grave crisi economica ha accentuato ulteriormente l'isolamento e il disagio di una quota importante di anziani e la loro necessità di sostegno.

Sebbene si tenda a indicare nella fascia di popolazione più giovane quella più colpita da questo fenomeno, in realtà i dati evidenziano come **siano proprio gli anziani a fare le spese di una crisi generalizzata** ed il sistema di protezione sociale si conferma fortemente inadeguato, anche alla luce delle recenti misure varate con il decreto cosiddetto Salva Italia: nel 2011, in base ai dati INPS, risulta che circa il 55% degli anziani italiani è costretto a vivere con un reddito inferiore ai 1.000 euro al mese.

Gli anziani rappresentano, dunque, un segmento di cui l'intera società dovrà occuparsi sempre di più e più urgentemente, nelle società industriali - che danno valore alla produttività, alla velocità, alla giovinezza, all'efficienza, al consumo vistoso e immediato, all'individualismo competitivo ed esasperato, al cambiamento costante di gusti e opinioni- al fine di contrastare la loro esclusione, in modi a volte subdoli e sottili dettati dal progresso. A parte pochi privilegiati, per reddito, cultura e salute, che occupano un ruolo preminente nella scala sociale, la maggior parte degli **anziani vive una penosa condizione di invisibilità, di mancanza di potere, di emarginazione.**

Gli anziani, lenti nei movimenti e che mal si adattano ai vorticosi cambiamenti dettati dal progresso del mondo circostante, spesso minati da penose malattie, insufficienze, incapacità, ci costringono a misurarci con i nostri limiti e la nostra fragile e dolorosa condizione di esseri umani.

Rimedi definitivi, ricette infallibili e miracolose forse non ce ne sono. E se come sostenuto nella filosofia buddista, l'uomo debba misurarsi con tre condizioni pressoché invincibili - malattia, vecchiaia e morte - risulta necessario lavorare al fine di garantire il miglioramento delle condizioni di vita delle persone anziane, **per ridare maggiore dignità alle loro esistenze, per lottare contro la disumanizzazione oggi prevalente.**

In questo quadro, l'**invecchiamento della popolazione** costituisce, dunque, nel contempo "**un trionfo e una sfida**" per la società (OMS, 2002): il diffuso aumento dell'aspettativa di vita è infatti un'importante conquista legata al miglioramento delle condizioni sociali e ai progressi tecnologici, ma "più anni di vita" non sempre corrispondono a una qualità di vita migliore; l'aumento delle patologie cronico-degenerative legate all'invecchiamento determina inoltre una **crescita dei costi di cura e assistenza.**

Difatti, i cambiamenti demografici descritti porteranno a significative sfide per la società, per le famiglie e pei i singoli individui e richiederanno sempre più l'impegno per migliorare e personalizzare l'offerta di servizi e opportunità, razionalizzando gli interventi socio-sanitari a fronte di politiche di *spending -review* e superando approcci di tipo emergenziale con cui le istituzioni affrontano il tema dell'invecchiamento, che rappresentino non solo politiche di benessere per la persona e per la comunità, ma anche un segno di rispetto per una parte

consistente della popolazione di questo Paese.

Inoltre, viene sempre più volte evidenziato negli studi di settore la necessità di investire e promuovere l'**invecchiamento attivo** della popolazione, già riconosciuto nella Risoluzione dell'Onu n. 46 del 1991, "*Principi delle Nazioni Unite per le Persone Anziane*", secondo la quale a tutte le persone anziane devono essere garantite **indipendenza, partecipazione, cura, autorealizzazione, dignità**.

Tale principio è stato ripreso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità che è giunta a definire l'invecchiamento attivo come un processo di **valorizzazione delle opportunità di salute, partecipazione e sicurezza**, atte a migliorare la qualità della vita degli anziani (OMS, 2002).

Il concetto, dunque, rimanda ad una duplice dimensione, ovvero:

- alla capacità di restare **fisicamente autonomi**, di vivere senza dover essere accuditi o aiutati per le necessità della vita quotidiana;
- alla possibilità di restare impegnati nel lavoro (di mercato o volontario) il più a lungo possibile e di essere eventualmente **soggetto attivo e non oggetto di cura**.

Da questo punto di vista, in Italia si riscontra che gli anziani sono ancora fortemente penalizzati da un sistema di protezione sociale iniquo e inadeguato, che ha perduto negli ultimi 3 anni, considerando solo le prestazioni sociali a favore degli anziani, almeno quattro miliardi di euro (soppressione del Fondo per la non autosufficienza, blocco delle indicizzazioni delle pensioni superiori a 1.400 euro, raffreddamento della spesa regionale, taglio ai trasferimenti statali agli enti territoriali).

E' necessario, dunque, porre in essere interventi di politica sociale in grado di innescare un processo di maggiore consapevolezza sociale e culturale che possa promuovere una maggiore coscienza critica nei confronti degli stereotipi e della emarginazione che la Terza età oggi subisce, dolorosi e reali, **aggravati dal fatto che nessuno si pone in ascolto ed offre adeguate risposte a queste persone**. Questa deleteria situazione impedisce agli anziani di esprimere i propri sentimenti, portandoli verso un mondo dove l'ansia, la paura e la solitudine sono gli elementi predominanti di questa fase della vita.

Tale condizione di disorientamento che spesso colpisce la popolazione anziana viene aggravata dal fatto di non poter contare su informazioni utili a tutela dei propri diritti e sui pericoli in cui possono incorrere (truffe, raggiri, etc.); sui servizi in materia di assistenza socio-sanitaria e sulle opportunità culturali e ludico-ricreative offerte dal territorio.

Appare, dunque, necessario **migliorare l'accesso delle persone anziane alle informazioni circa i servizi e le opportunità loro dedicate**, definendo l'accesso come quella fase del processo di lavoro dei servizi in cui il cittadino entra in contatto, in senso lato, con le organizzazioni, enti ed istituzioni che potrebbero in qualche modo soddisfare un suo bisogno-diritto.

Questa fase è caratterizzata dall'interazione che si sviluppa fra il cittadino e gli operatori dei servizi dal momento in cui entrano in contatto (direttamente o indirettamente) per raccogliere la domanda/richiesta, interpretarla e decidere che cosa fare (avviare un progetto, erogare una prestazione, rinviare ad altri servizi, ecc.).

Le recenti normative nazionali (L. 328/00) e regionali (si veda per es. il Piano Socio Sanitario Regionale), accogliendo alcune analisi e riflessioni maturate in questi ultimi dieci anni nella letteratura sui servizi, concordano nell'individuare la **fase di accesso** come momento critico del rapporto fra cittadini – specie anziani - e servizi.

L'orientamento che si è sviluppato è quello di cercare di **ridurre una serie di barriere** (psicologiche, culturali, fisiche, ecc.), che potrebbero manifestarsi nell'accesso ai servizi, dovute a diversi fattori come per es. **la complessità della rete di offerta**, la **scarsità dell'informazione**, lo **scarso coordinamento** delle diverse agenzie, istituzioni e unità operative responsabili dell'offerta, la **scarsa trasparenza** dei criteri e delle procedure di accesso, la diversità fra i regolamenti presenti nei diversi territori comunali.

Ad aggravare il senso di esclusione e emarginazione degli anziani contribuisce anche il **digital divide** che interessa particolarmente questa fascia della popolazione.

Infatti, con l'avvento della Società dell'Informazione, se da un lato grazie alla disponibilità di servizi ICT aumentano le opportunità di sviluppo offerte dalle tecnologie digitali per coloro che sono nelle condizioni di fruire di tali risorse, al contempo, dall'altro lato, si corre il rischio di limitare tali opportunità soltanto in favore di pochi privilegiati (i cd. "inclusi digitali") che sono in grado di sfruttare i vantaggi della Società dell'Informazione, a discapito **dei cd. "esclusi digitali", ossia per coloro che non hanno la possibilità di sfruttare i vantaggi derivanti dall'uso di Internet.**

Emerge, dunque, una nuova forma di **diseguaglianza sociale** strettamente connessa all'assenza di effettive condizione di accessibilità alle nuove tecnologie, configurandosi un grave fattore di discriminazione riconducibile al fenomeno dell'**esclusione digitale**, che impedisce ad un'ampia percentuale della popolazione mondiale di accedere alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

In definitiva, se da un lato il processo di invecchiamento della popolazione evidenzia sempre di più la tendenza all'integrazione (culturale e sociale) delle fasce d'età anziane ormai scolarizzate, tuttavia dall'altro **i ritardi del sistema di protezione sociale e i vincoli storici** alla modernizzazione **del Paese** ancora oggi contribuiscono a promuovere l'isolamento sociale e l'emarginazione economica di una parte importante della popolazione anziana.

Soltanto **l'animazione comunitaria nell'ottica del welfare community e il potenziamento dei servizi di informazione e ascolto a favore delle persone anziane** possono rappresentare il sentiero lungo sul quale procedere per raggiungere gli obiettivi di maggiore inclusione e valorizzazione della Terza età.

Obiettivi del progetto

Obiettivo Generale

Promuovere l'invecchiamento attivo della popolazione di Solopaca

Tale obiettivo generale mira alla promozione dell'invecchiamento attivo della popolazione di

Solopaca nell'ottica di favorire la realizzazione di quelle potenzialità funzionali al raggiungimento o al mantenimento del benessere fisico, sociale e mentale, durante tutto il corso della vita. In particolare, con esso si sostiene **la partecipazione degli anziani alla vita della società, secondo i propri bisogni, desideri e capacità.**

In questo senso il termine "attivo" non si riferisce alla sola capacità di essere fisicamente attivi o di partecipare al mercato del lavoro, ma alla **partecipazione completa alla vita sociale, culturale e civile.**

Il concetto di invecchiamento attivo supera, quindi, quello di "invecchiamento sano", poiché attraverso di esso vengono riconosciuti i diversi fattori che, oltre allo stato di salute, coinvolgono e interessano la vita degli anziani. Esso abbandona un approccio di carattere assistenziale basato sui bisogni, che assumeva e rappresentava l'anziano come un soggetto passivo, destinatario privilegiato di interventi istituzionali, e ne sposa uno, invece, di tipo emancipatorio, che guarda con **attenzione all'uguaglianza delle opportunità** e di trattamento in tutti gli aspetti della vita sociale.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità sottolinea che il mantenimento di un buon stato di salute, prevenendo o ritardando i disturbi e le malattie legati all'invecchiamento, può anche far diminuire i costi umani, sociali ed economici gravanti oggi sui singoli, sulle famiglie e sui sistemi sanitari. Pertanto, sollecita l'adozione di politiche e programmi nel campo del lavoro, della formazione, della sanità, che facciano proprio l'approccio dell'invecchiamento attivo, affinché si producano delle ricadute positive, quali: la diminuzione delle disabilità associate alle malattie croniche dell'età anziana; l'aumento del numero delle persone che godono di una buona qualità della vita nell'invecchiamento; l'aumento del numero di anziani che partecipano attivamente ai diversi aspetti della vita della società; la diminuzione delle spese per cure sostenute dalle famiglie e dai sistemi sanitari. L'Oms considera tutti gli anziani una **risorsa fondamentale** per le famiglie, le comunità e le economie, poiché possono collaborare attivamente con i familiari, con i coetanei, nel quartiere, nel paese.

In quest'ottica, con tale obiettivo si intende dare una risposta istituzionale e sociale più forte alla **crescente domanda di riconoscimento del contributo attivo, produttivo, portato dagli anziani** nel lavoro formale e informale, nelle attività domestiche e nel volontariato, promuovendo le politiche e i programmi di invecchiamento attivo che incoraggino la **responsabilità personale e l'auto-attivazione**, riconoscano il contributo dato dagli anziani nel presente, considerino **l'apprendimento e la formazione** per tutto l'arco della vita, in contesti di vita accoglienti, non discriminanti e non ostacolanti.

1° obiettivo specifico: Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi a favore degli over65 di Solopaca

Con tale obiettivo si intende **incrementare** dal punto di vista quantitativo e qualitativo la rete informativa territoriale in grado di consentire alla popolazione over65 di fruire di una serie di informazioni utili sui servizi socio-assistenziali, sulle iniziative culturali e per il tempo libero attraverso il potenziamento di forme di *welfare* leggero.

Il progetto si propone **di rispondere al forte bisogno della popolazione anziana di**

Solopaca di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini over65 parte attiva e integrante del territorio, supportando, sostenendo e assistendo i soggetti in difficoltà nell'affrontare problematiche legate alla loro condizione, relative all'ambito dell'assistenza domiciliare, residenziale ed ospedaliera, alla mediazione e all'utilizzo di spazi aggregativi, oltre che nella promozione di opportunità e condizioni di benessere (quali ad esempio erogazione di informazioni utili ed orientamento circa diritti, lavoro, istruzione e tempo libero).

In particolare, il **progetto mira a fornire una risposta alle esigenze di integrazione, sostegno e supporto** degli anziani in difficoltà e **a coloro che necessitano di supporto in termini di accesso alle informazioni** e che, per motivi di isolamento, emarginazione e/o disinformazione, non riescono in alcun modo ad accedere alla rete assistenziale e risultano poco integrati nella società, oltre che **ignari delle opportunità e delle possibilità di cui potrebbero usufruire**.

In tal modo, si intende garantire alla popolazione over65 e ai propri familiari informazioni utili in merito ai servizi socio-assistenziali e sanitari (servizi sociali e sanitari pubblici e privati, strutture residenziali e semiresidenziali, centri diurni, centri di incontro, volontariato, etc.); agli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari e alle iniziative culturali e per il tempo libero, grazie anche alla capillare diffusione sul territorio di un bollettino InformAnziani mensile.

In tal modo, **la persona anziana si sentirà accolta nel suo abituale contesto familiare, relazionale e territoriale** grazie al potenziamento dei servizi di prossimità e socialità attraverso attività di ascolto telefonico (informazioni, segretariato sociale, filtro delle richieste, invio delle richieste ai servizi attivi sul territorio) e di intervento sociale (attività di pronto intervento a bassa soglia, compagnia, accompagnamento, disbrigo pratiche quotidiane quali pagamento bollette, spesa, acquisto farmaci, richieste certificati etc.).

Benefici

Tale obiettivo specifico mira a consentire un adeguato accesso dei residenti over65 di Solopaca alla vita pubblica e alla realtà territoriale mediante la promozione di una maggiore e più **proficua circolazione delle informazioni necessarie, assistenza logistica e/o pratica per il disbrigo di pratiche, in materia legale e fiscale, accogliendo il soggetto nella sua richiesta di supporto e accompagnandolo**, laddove necessario, **presso gli enti preposti all'erogazione del servizio**.

Il principale beneficio ottenuto dalla messa in opera delle attività progettuali è la **prevenzione a forme di isolamento ed emarginazione dei soggetti anziani** che versano in condizione di disagio fisico, psichico e socio- culturale, offrendo loro la possibilità di sentirsi accolti e supportati da una **solida rete assistenziale tessuta nel contesto di appartenenza**.

In particolare, tale obiettivo mira a incrementare i servizi degli sportelli informativi rivolti agli over65 di Solopaca, al fine di facilitare l'accesso ad informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi; migliorare la conoscenza delle risorse disponibili sul territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze e bisogni

legate alla condizione di difficoltà in cui versano; assicurare maggiore supporto circa le modalità di accesso e al disbrigo pratiche.

I residenti anziani di Solopaca potranno, quindi, disporre di **informazioni aggiornate e fruibili** per ridurre le asimmetrie informative dell'utente; godranno di **spazi privilegiati di ascolto e lettura del bisogno** che fungeranno da orientamento e filtro per cogliere anche la domanda latente e per evitare la probabilità di "strade a vuoto"; si vedranno **accompagnati e sostenuti in un eventuale momento difficile del proprio ciclo di vita**; la loro domanda sarà presa in carico al fine di offrire interventi personalizzati a seguito della decodifica della domanda; aumenterà il **livello di trasparenza e fiducia**, in relazione al rapporto operatore-utente-famiglia e ai possibili percorsi di cura; gli over65 beneficeranno **dell'attivazione di una solida rete di attori sociali**, semplificando e ampliando la possibilità dell'utente di ricevere risposte al proprio bisogno e per evitare il binomio escludente presenza/assenza dell'intervento.

2° obiettivo specifico: Attivare processi di alfabetizzazione digitale degli *over65* di Solopaca

Con tale obiettivo specifico, si intende promuovere la partecipazione attiva alla vita politica e sociale degli anziani di Solopaca, **sostenendo l'uso efficace e consapevole delle nuove tecnologie da parte degli over65** al fine di eliminare l'eventuale divario informatico di cui sono spesso vittime e che impedisce loro di accedere autonomamente alle informazioni *online* che li riguardano.

Sapersi muovere tra le tecnologie è oggi più necessario di quanto non fosse un tempo perché la nostra società è sempre più dipendente da esse, pertanto appare indispensabile favorire l'acquisizione di conoscenze informatiche da parte di cittadini/e appartenenti alla terza età (**alfabetizzazione**); **facilitare il rapporto tra Amministrazione e cittadini/e anziani/e** tramite il pieno e consapevole utilizzo delle nuove tecnologie in specifico delle reti civiche e dei servizi online; familiarizzare i cittadini e le cittadine all'uso delle nuove tecnologie **facilitando l'accesso alla rete Internet**.

Ciò sarà possibile attraverso la messa a punto di laboratori informatici per gli over65 volti a fornire loro gli strumenti e le conoscenze informatiche elementari, introducendo loro i concetti fondamentali dell'informatica necessari per utilizzare un Pc nelle sue applicazioni di base, con particolare riferimento alla gestione della posta elettronica, Internet e programmi di videoscrittura.

In particolare, i laboratori informatici verteranno su **ambiti tematici specifici di particolare interesse per la popolazione anziana** (medicina, fisco, giurisprudenza, organizzazione dei servizi alla persona, tempo libero, acquisti online etc..) che saranno trattati all'interno dei corsi nei moduli dedicati all'approccio ad Internet.

Benefici

Gli anziani coinvolti nelle attività progettuali beneficeranno della possibilità di dotarsi di competenze e strumenti tecnico-informatici necessari per accedere autonomamente alle

informazioni di cui hanno bisogno che consentirà di combattere l'isolamento e l'esclusione sociale e il "digital divide" intergenerazionale, rimuovendo gli ostacoli e le difficoltà riscontrabili dagli anziani nell' utilizzare le nuove tecnologie ed Internet e promuovendo, così, stili di vita socialmente attivi.

Il livellamento delle competenze informatiche consentirà, infatti, di **ridurre la distanza tra domanda ed offerta**, fonte di discriminazione tra gli inclusi e gli esclusi digitali, di ridurre al minimo il rischio di isolamento ed emarginazione sociale degli anziani e di **contrastare la ridotta circolazione delle informazioni** dovuta spesso alle scarse conoscenze informatiche di cui dispongono solitamente le persone anziane.

Più nel dettaglio, gli anziani comprenderanno ed utilizzeranno le funzioni di base del PC; sapranno navigare in internet autonomamente, ricercare informazioni in rete e adattare alle proprie esigenze; sapranno **utilizzare i servizi on-line offerti dalla Pubblica Amministrazione**.

Tutto ciò contribuirà ad accrescere negli anziani di Solopaca la conoscenza/consapevolezza delle risorse di cui disporre, dei nuovi mezzi digitali e dei servizi, erogati da attori pubblici e/o privati presenti sul territorio, di cui poter beneficiare.

Tabella di sintesi degli indicatori

INDICATORI	SITUAZIONE DI PARTENZA	SITUAZIONE DI ARRIVO
N. Ore/Mese Sportello InformAnziani front-office	20	36
N. Utenti Sportello InformAnziani/Mese	20	40
N. Bollettino InformAnziani mensile	0	1
N. Bollettino InformAnziani mensile distribuiti	0	500
N. Laboratori informatici	1	2
N. Ore/Mese Laboratori informatici	10	16
N. Partecipanti laboratori informatici	10	30

Tabella di sintesi dei bisogni ed i relativi obiettivi

Bisogni	Obiettivo
Marginalizzazione e passività dell'anziano	Obiettivo generale: Promuovere l'invecchiamento attivo della popolazione di Solopaca
Disinformazione e disorientamento dell'anziano	1° obiettivo specifico: Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi a favore degli over65 di Solopaca
Analfabetismo digitale degli anziani	2° obiettivo specifico Attivare processi di alfabetizzazione digitale degli over65 di Solopaca

Attività d'impiego dei volontari

AZIONE A: Potenziamento attività dello Sportello InformAnziani

ATTIVITÀ A.1: Attività di *back-office*

- Supporto nell'organizzazione e pianificazione attività;
- Affiancamento nell'aggiornamento operatori;
- Collaborazione nell'individuazione ed allestimento sede;
- Partecipazione alla definizione degli orari e della gestione delle attività di *front-office* e *back-office*;
- Cooperazione nell'instaurazione di relazioni di contatto con referenti dei servizi socio-assistenziali e sanitari, degli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari, delle associazioni, etc. che realizzano iniziative culturali e per il tempo libero;
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sui servizi socio-assistenziali e sanitari (servizi sociali e sanitari pubblici e privati, strutture residenziali e semiresidenziali, centri diurni, centri di incontro, volontariato, etc.);
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sugli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari;
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sulle iniziative culturali e per il tempo libero;

- Supporto nella predisposizione di una scheda di primo contatto per la registrazione utenti;
- Collaborazione nella strutturazione tabella Excel per l'inserimento dei dati degli utenti registrati;
- Supporto nella definizione turni;
- Collaborazione nella predisposizione di materiale pubblicitario destinato agli anziani che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello (definizione contenuti, resa grafica);
- Partecipazione alla realizzazione materiale pubblicitario destinato agli anziani che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello (stampa);
- Supporto nella diffusione materiale pubblicitario destinato agli anziani sui servizi e gli orari di apertura dello sportello informativo sia presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc.), che virtuali (sito istituzionale del Comune);
- Partecipazione alla preparazione e predisposizione di uno stand nella piazza del Comune per la pubblicizzazione mensile dello Sportello Informativo.
- Supporto nella creazione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti.

Attività A.2: Attività di front-office

- Collaborazione nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Supporto nell'accoglienza utenti e consulenza;
- Affiancamento nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Cooperazione nell'implementazione servizio di prossimità e socialità attraverso attività di ascolto telefonico (informazioni, segretariato sociale, filtro delle richieste, invio delle richieste ai servizi attivi sul territorio);
- Cooperazione nell'implementazione del servizio di intervento sociale (attività di pronto intervento a bassa soglia, compagnia, accompagnamento, disbrigo pratiche quotidiane quali pagamento bollette, spesa, acquisto farmaci, richieste certificati etc.);
- Supporto nella segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza;
- Supporto nell'accompagnamento diretto ai servizi/interventi;
- Affiancamento nelle attività di aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi;
- Affiancamento nelle attività di orientamento fiscale/legale e disbrigo pratiche;
- Affiancamento nelle attività di orientamento anziani ai servizi socio-assistenziali e ludico-ricreativi;
- Affiancamento nelle attività di orientamento anziani disabili.

AZIONE B: BOLLETTINO INFORMANZIANI MENSILE

Attività B.1: Creazione e realizzazione Bollettino mensile InformAnziani

- Supporto nella mappatura dei servizi socio-assistenziali e sanitari, degli enti che offrono assistenza per disbrigo di pratiche e delle iniziative culturali e per il tempo libero;
- Partecipazione alla raccolta delle informazioni e suddivisione per settore: assistenza-socio sanitaria; assistenza fiscale/legale; cultura e tempo libero;
- Supporto nella strutturazione di attività di collaborazione con organismi profit e non profit per l'individuazione di eventuali servizi, opportunità, etc;
- Partecipazione alla predisposizione di un bollettino InformAnziani cartaceo (definizione contenuti, resa grafica);
- Supporto nella realizzazione di un bollettino InformAnziani cartaceo (stampa);
- Collaborazione nella diffusione del bollettino InformAnziani cartaceo sia presso luoghi fisici (stand dello sportello informativo, Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc.), che virtuali (sito istituzionale del Comune).

AZIONE C: POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE INFORMATICHE DEGLI ANZIANI

Attività C.1: Attività di alfabetizzazione informatica per anziani

- Partecipazione all'individuazione dei locali;
- Supporto nella predisposizione di materiale pubblicitario del laboratorio informatico (definizione contenuti, resa grafica);
- Cooperazione nella realizzazione materiale pubblicitario del laboratorio informatico (stampa);
- Partecipazione nella diffusione materiale pubblicitario del laboratorio informatico sia presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc.), che virtuali (sito istituzionale del Comune);
- Supporto nella raccolta adesioni degli anziani partecipanti;
- Partecipazione alla predisposizione e compilazione di schede personali
- Supporto nell'organizzazione gruppi divisi per livello;
- Affiancamento nelle attività di avvio all'ABC del computer (spiegazione degli elementi basilari per l'utilizzo del computer);
- Affiancamento nelle attività di avvio all'utilizzo di Internet e posta elettronica;
- Affiancamento nelle attività di avvio all'utilizzo di Word per scrivere testi;
- Supporto nel monitoraggio e verifica delle attività.

Criteri di selezione

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008
Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<i>Valutazione dei titoli massimo</i>	<i>MAX 50 PUNTI</i>
Precedenti esperienze	<i>MAX 30 PUNTI</i>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<i>MAX 20 PUNTI</i>

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM

PUNTEGGIO

Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti	
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).	
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>
TITOLI DI STUDIO	
Titoli di studio:	max 8 punti
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	<i>8 punti</i>

Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (max 1 punto/anno 4 punti)	
Titoli di studio max 4 punti professionali:	
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).	
ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti
<i>N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non va valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente</i>	

ALTRE CONOSCENZE	
Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane	
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto

3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

COLLOQUIO	MAX 60 PUNTI
------------------	---------------------

La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmittenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

4

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

4

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	N. vol. per sede
1	COMUNE DI SOLOPACA	SOLOPACA (BN)	4

Caratteristiche conoscenze 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:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Oip e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

Tali competenze, elaborate secondo gli standard europei delle UCF (Unità Formativa Capitalizzabile), sono riconosciute e certificate da **Medimpresa**, associazione nazionale delle piccole e medie imprese, nell'ambito di uno specifico accordo, relativo al presente progetto.

Formazione specifica dei volontari

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: La Terza età a Solopaca: strumenti di sostegno e strategie di azione a livello locale.

Modulo II: Invecchiamento attivo e lotta al *digital divide intergenerazionale*.

II APPROFONDIMENTO:

Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio chimico
- Rischio fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

Modulo I: Educazione e promozione culturale

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione degli anziani
- Definizioni di disabilità, classificazioni della disabilità e la diagnosi funzionale
- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione

- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino
- La ricerca in campo socio- assistenziale
- La valutazione della qualità dei servizi
- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo

Modulo II: Modalità di comunicazione

- Tecniche di trasmissione formativa di base
- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
- Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

Modulo III: Anziani e Società

- I diritti umani degli anziani nelle Nazioni Unite e nei documenti ufficiali dell'Unione Europea. Le politiche e le leggi di "settore" in Italia: cenni su legge quadro sull'assistenza agli anziani L. 328/00 – i Piani Sociali Nazionali, Regionali e di Zona per la realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, dal livello nazionale a quello locale, la filosofia della L. 285/97
- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema sociale
- I Processi del Sistema dei nuovi Servizi Sociali: partecipazione (cittadinanza attiva), integrazione (pubblico/privata, socio-sanitaria, socio-educativa), concertazione, pianificazione, programmazione, progettazione, modelli di gestione, valutazione (monitoraggio, verifica, ri-definizione degli interventi), controllo e impatto, sistema della qualità sociale, sistema informativo dei servizi sociali, carta dei servizi, formazione e aggiornamento.

Modulo IV: Anziani e sostegno alle famiglie

- La relazione d'aiuto con il soggetto anziano
- Auto mutuo aiuto –ruolo e funzioni
- Disagio, emarginazione ed etichettamento
- Counseling familiare: ruolo e funzioni
- La mediazione dei conflitti nell'ambito familiare

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.