



**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA**

**TITOLO DEL PROGETTO:** IN ASCOLTO

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**  
 Settore: ASSISTENZA  
 Area di intervento: Adulti e terza età in condizione di disagio

**DURATA DEL PROGETTO:** 12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**  
 Contribuire a garantire una migliore qualità di vita e di relazione all'interno delle comunità, contrastando le situazioni di conclamata o potenziale vulnerabilità e rischio di emarginazione sociale di persone fragili quali adulti e anziani. Lavorare per favorire l'inclusione sociale e prevenire le situazioni di isolamento sociale, potenziando e ampliando maggiormente i servizi e le possibilità di accesso, i servizi di prossimità, le attività socializzanti e in generale la conoscenza del funzionamento del mondo dei servizi territoriali, nell'ottica di facilitare l'accesso e la fruizione da parte di un numero maggiore di cittadini/utenti.

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**  
 Gli operatori volontari saranno gradualmente introdotti nelle attività previste dal progetto, affiancando inizialmente il personale dell'ente di accoglienza, per poi sperimentarsi progressivamente nelle stesse attività svolte con un maggior grado di autonomia, coordinandosi sempre con il personale presente. Di seguito vengono descritte per ciascun ente di accoglienza le attività specifiche previste nel progetto.

**Attività presso associazione di volontariato AUSER PIACENZA - 4 operatori volontari**

<b>AZIONI e ATTIVITÀ DEL PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELL'OPERATORE VOLONTARIO</b>
Accoglienza del cittadino/utente, rilevazione e analisi dello stato di bisogno	Affiancamento dei volontari presenti al centralino dell'associazione e, più nello specifico, al centralino del Filo d'Argento per "accogliere" la richiesta dell'utente e offrire una prima risposta/orientamento; front-office e ricevimento del pubblico. Attività di comprensione e registrazione dei bisogni e delle esigenze espresse dell'utente, tramite la compilazione di una scheda personale - che sarà poi riportata anche nel sistema informatico - con tutte le informazioni necessarie per la valutazione della richiesta e l'attivazione del servizio di supporto possibile e maggiormente adeguato. La medesima scheda dovrà essere aggiornata con attenzione e costantemente per consentire monitoraggio in itinere dei percorsi di sostegno attivati e più continuativi nel tempo.
Programmazione e realizzazione degli interventi assistenziali personalizzati	Partecipazione propositiva alle riunioni organizzative con il personale volontario dell'associazione durante le quali gli operatori del SCU sono invitati ad esprimere le loro osservazioni, valutazioni e idee operative, portando il loro personale punto di vista rispetto alle attività svolte. Partecipazione attiva e propositiva alle visite domiciliari e alla realizzazione di commissioni; gestione trasporti sociali e accompagnamenti. Partecipazione attenta e propositiva alle attività di telefonia sociale, attività di ascolto e di dialogo telefonico.
Programmazione e	Sempre in affiancamento al personale dell'associazione, gli operatori volontari

realizzazione di attività aggregative a sostegno della solitudine	parteciperanno alle attività ricreative e culturali, di animazione e socializzazione: potranno collaborare alla definizione e promozione del calendario corsi e delle iniziative dell'Università Popolare dell'Età Libera, tutoraggio in aula, predisposizione dei materiali, collaborazione nella promozione di eventi culturali, collaborazione nell'organizzazione del bus terme, delle attività del mercoledì delle donne e del centro estivo climatizzato.
---	---

### Attività presso il **COMUNE DI CADEO** - 2 operatori volontari

<b>AZIONI e ATTIVITÀ DEL PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELL'OPERATORE VOLONTARIO</b>
Accoglienza del cittadino/utente, rilevazione e analisi dello stato di bisogno	L'operatore volontario si affianca alle attività di front-office e prima risposta al cittadino: ricevimento del pubblico, informazioni dirette e/o telefoniche, informazioni e orientamento rispetto ai servizi comunali e alle modalità di richiesta e accesso, interfacciandosi anche con i vari uffici preposti. Inoltre, collabora con l'Operatore Sociale nella verifica anagrafica e predispone e aggiorna il file per la rilevazione statistica degli interventi, al fine di effettuare una prima analisi del bisogno e una mappatura dei rischi di marginalità e disagio, acquisendo anche una maggiore conoscenza dell'ambito e del territorio nel quale si realizzeranno gli interventi.
Programmazione e realizzazione degli interventi assistenziali personalizzati e delle attività aggregative a sostegno della solitudine	L'operatore volontario si affianca al personale dell'Ente nella gestione e nel monitoraggio degli interventi assistenziali domiciliari e presso il Centro Diurno, attivati dal Servizio per gli anziani residenti nel territorio. Nello specifico il volontario farà compagnia all'anziano, conversando con lui, lo aiuterà nelle piccole incombenze domestiche, quali accompagnarlo a fare la spesa o a prenotare una visita medica o attenderà con lui dal medico. A seconda delle condizioni dell'anziano il volontario potrà accompagnarlo nel disbrigo delle mansioni domestiche e burocratiche. Rispetto alle iniziative di carattere ricreativo e di socializzazione, la frequentazione della biblioteca comunale, la lettura del quotidiano locale e l'approfondimento anche su tematiche di interesse generale dovranno stimolare l'anziano al contatto con la realtà. Infine, il volontario sarà aggiornato costantemente sul progetto di presa in carico dell'utente, al fine di conoscere le modalità operative proprie del Servizio Sociale per essere di supporto alla comunicazione di informazioni sul territorio e per l'organizzazione di eventi rivolti alla popolazione target.

### Attività presso il **COMUNE DI GRAGNANO TREBBIENSE** - 2 operatori volontari

<b>AZIONI e ATTIVITÀ DEL PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELL'OPERATORE VOLONTARIO</b>
Accoglienza del cittadino/utente, rilevazione e analisi dello stato di bisogno	L'operatore volontario si affianca alle attività di front-office e prima risposta al cittadino: ricevimento del pubblico, informazioni dirette e/o telefoniche, informazioni e orientamento rispetto ai servizi comunali e alle modalità di richiesta e accesso, interfacciandosi anche con i vari uffici preposti. Inoltre, collabora con l'Operatore Sociale nella verifica anagrafica e predispone e aggiorna il file per la rilevazione statistica degli interventi, al fine di effettuare una prima analisi del bisogno e una mappatura dei rischi di marginalità e disagio, acquisendo anche una maggiore conoscenza dell'ambito e del territorio nel quale si realizzeranno gli interventi.
Programmazione e realizzazione degli interventi assistenziali personalizzati	L'operatore volontario affianca il personale dell'Ente negli interventi riguardanti l'ambiente di vita interno ed esterno degli anziani: consegna i generi alimentari, i farmaci, gli ausili e presidi sanitari, provvede alla fornitura di pasti caldi, al ritiro/consegna dei referti sanitari; - accompagna gli anziani nello svolgimento delle commissioni (acquisto di generi di prima necessità, posta, banca, edicola, uffici vari); - accompagna le persone con disabilità che necessitano di assistenza negli spostamenti per visite e terapie riabilitative temporanee; - affianca l'Operatore OSS nelle attività di assistenza educativa orientata al recupero e

	<p>mantenimento delle capacità cognitive degli anziani, sia presso il domicilio, che presso il Centro Diurno Assistenziale Accreditato.</p>
<p>Programmazione e realizzazione di attività aggregative a sostegno della solitudine</p>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- affianca gli Operatori Socio Sanitari dell'Ente negli interventi al domicilio al fine di favorire il buon vicinato, la compagnia e le visite amicali, la lettura del giornale, l'esercizio della propria religione, l'adesione alle inclinazioni creative dell'anziano, l'attività di mantenimento della memoria attraverso il recupero della storia personale dell'anziano e della sua famiglia d'origine, al fine di prevenire l'isolamento e situazioni depressive;</li> <li>- si occupa della promozione dell'iniziativa "Pomeriggio Insieme" al "Centro Aggregativo per Anziani" e affianca il personale dell'Ente nello sviluppo e mantenimento della frequentazione delle attività ludico-ricreative di gruppo o individuali quali: l'ascolto, la lettura, i giochi da tavolo, musica, canti e danze caratteristiche della loro giovinezza, volte alla rimozione della solitudine, nonché del trasporto A/R dal domicilio al Centro;</li> <li>-si occupa della promozione dell'iniziativa "Pomeriggio al Cinema", affianca il personale dell'Ente nell'accompagnamento e nell'intrattenimento degli anziani presso il Cinema Jolly2 di Rottofreno;</li> <li>-si occupa della divulgazione dell'iniziativa "Soggiorni Marini" e affianca il personale dell'Ente durante il viaggio degli anziani ai soggiorni marini estivi e invernali.</li> </ul>

**Attività presso UNIONE MONTANA ALTA VAL NURE - 3 operatori volontari**  
**Il servizio si svolge presso le sedi dei Comuni di Ponte dell'Olio, Bettola e Farini**

<b>AZIONI e ATTIVITÀ DEL PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELL'OPERATORE VOLONTARIO</b>
<p>Accoglienza del cittadino/utente, rilevazione e analisi dello stato di bisogno</p>	<p>L'operatore volontario si affianca alle attività di front-office e prima risposta al cittadino: ricevimento del pubblico, informazioni dirette e/o telefoniche, informazioni e orientamento rispetto ai servizi comunali e alle modalità di richiesta e accesso, interfacciandosi anche con i vari uffici preposti.</p> <p>Inoltre, collabora con l'Operatore Sociale nella verifica anagrafica e predispone e aggiorna il file per la rilevazione statistica degli interventi, al fine di effettuare una prima analisi del bisogno e una mappatura dei rischi di marginalità e disagio, acquisendo anche una maggiore conoscenza dell'ambito e del territorio nel quale si realizzeranno gli interventi.</p>
<p>Programmazione e realizzazione degli interventi assistenziali personalizzati</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Introduzione e affiancamento dell'operatore volontario da parte delle figure professionali dedicate presso il domicilio di persone in condizione di fragilità;</li> <li>-rilevazioni dei bisogni e delle esigenze con il supporto dell'operatore sociale;</li> <li>-definizione delle mansioni e degli accessi attraverso la stesura di un piano settimanale;</li> <li>-programmazione di un calendario settimanale con i trasporti sociali: il volontario sarà coinvolto nel gestire il piano degli appuntamenti del servizio e l'accompagnamento presso i vari presidi sanitari siano essi sul territorio dell'Unione o della Provincia (ad esempio per visite specialistiche presso le strutture ospedaliere.); l'attività di taxi sociale riguarda anche persone in condizione di fragilità che necessitano di recarsi al mercato, agli uffici pubblici ecc.;</li> <li>-creazione e mantenimento di legami costanti tra i soggetti (Enti pubblici, Associazioni/Enti privati, Parrocchie, Volontari, ecc.) coinvolti nell'attuazione del progetto.</li> </ul> <p>Il volontario sarà impegnato in un costante aggiornamento dei dati e dell'evoluzione dello stato dell'utente, elaborando in collaborazione con i servizi sociali una griglia di gestione del caso, arrivando così alla raccolta dati integrata del territorio, con la quale sarà possibile confrontare sviluppi, casistiche e problematiche comuni.</p>
<p>Programmazione e realizzazione di attività aggregative a sostegno della solitudine</p>	<p>L'operatore volontario si impegna per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-favorire e supportare la partecipazione e il coinvolgimento diretto dell'utente ai momenti di aggregazione sul territorio;</li> <li>-sviluppare momenti e occasioni di incontro e socializzazione a beneficio degli utenti.</li> </ul>

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Ente di accoglienza: **Auser Volontariato di Piacenza** - 4 operatori volontari  
Sede: via Musso n. 5, Piacenza

Ente di accoglienza: **Comune di Cadeo** - 2 operatori volontari  
Sede: Ufficio Servizi Sociali, via Emilia n. 149, Cadeo

Ente di accoglienza: **Comune di Gragnano Trebbiense** - 2 operatori volontari  
Sede: Ufficio Servizi Sociali e Culturali, via Roma n. 121, Gragnano Trebbiense

Ente di accoglienza: **Unione Montana Alta Val Nure** presso:

- **Comune di Ponte dell'Olio** - Sociale, via Veneto n. 147, Ponte dell'Olio - 1 operatore volontario
- **Comune di Bettola** - Sociale, piazza Colombo n. 10, Bettola - 1 operatore volontario
- **Comune di Farini** - piazza Marconi n. 10, Farini - 1 operatore volontario

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Totale dei posti disponibili nel progetto "In Ascolto": **11 POSTI, SENZA VITTO E ALLOGGIO**

4 posti presso Auser Volontariato di Piacenza

2 posti presso Comune di Cadeo e Comune di Gragnano Trebbiense

3 posti presso Unione Montana Alta Val Nure (Comuni di Ponte dell'Olio, Bettola, Farini)

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

- Rispetto della normativa relativa al trattamento dei dati sensibili (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), in considerazione del fatto che le attività del progetto espongono gli operatori volontari al trattamento di dati di particolare riservatezza.
- Flessibilità oraria funzionale alle esigenze organizzative delle attività.
- Disponibilità agli spostamenti sul territorio comunale e provinciale per le varie attività e iniziative organizzate e disponibilità eventuale alla guida degli automezzi messi a disposizione dall'ente per chi è in possesso di patente.
- Disponibilità se necessario a prestare il proprio servizio durante il fine settimana e/o giorni festivi, garantendo comunque i riposi settimanali previsti.
- Eventuale disponibilità a effettuare brevi periodi di soggiorno fuori sede in accordo e debitamente autorizzati dal Dipartimento.

**GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALI:** 5 giorni

**MONTE ORE ANNUO:** 1145 ore (corrispondenti a circa 24 settimanali)

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:** Nessuno**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

La selezione viene effettuata in due fasi:

1. l'analisi dei curricula in cui sono riportati i titoli di studio e professionali e le esperienze pregresse (punteggio massimo 30);
2. il colloquio conoscitivo e attitudinale (punteggio massimo 70).

Tali fasi prevedono criteri differenti di valutazione che saranno comunicati ai candidati prima del colloquio.

Sono considerati idonei i candidati che nella valutazione del colloquio hanno ottenuto un punteggio non inferiore a 42/70.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI: Nessuno

EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI: Nessuno

**ATTESTAZIONE/CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

L'Ente, tramite l'ente terzo **CSVnet**, si impegna ad attestare con **ATTESTATO SPECIFICO** alla fine del Servizio - con riferimento alle competenze sociali e civiche legate all'ambito 6 delle competenze chiave secondo l'accezione della Raccomandazione UE del 18/12/2006 - le seguenti conoscenze e competenze che si potranno acquisire in relazione alle attività svolte:

**A) CONOSCENZE E CAPACITÀ:**

- rispetto ai valori del servizio civile e al concetto di cittadinanza attiva;
- rispetto all'Ente di accoglienza e al suo specifico ambito e modalità di intervento (vision e mission);
- organizzazione del lavoro personale: capacità di gestire autonomamente il proprio tempo di impiego nel progetto, in relazione alle attività e ai compiti assegnati e all'orario di servizio concordato.

**B) COMPETENZE IN CHIAVE DI CITTADINANZA:**

- consapevolezza rispetto agli apprendimenti acquisiti grazie all'esperienza SCU;
- capacità di riflessione, analisi e gestione di situazioni problematiche e criticità, sperimentando nel corso del progetto una crescente autonomia nello svolgimento delle attività e un maggior senso di responsabilità;
- capacità di comunicare dentro all'esperienza di SCU e l'esperienza di SCU: adattamento dei linguaggi e della capacità di entrare in relazione nei vari contesti;
- capacità di acquisire nozioni, informazioni e conoscenze e rielaborarle in modo personale, con spirito critico e propositivo.

**C) CONOSCENZE ACQUISITE IN RELAZIONE ALLA FORMAZIONE SPECIFICA E ALLA PRATICA NELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO (CONOSCENZE E COMPETENZE RELAZIONALI E ORGANIZZATIVE):**

- conoscenza del contesto territoriale nel suo complesso, della rete dei servizi e del funzionamento del servizio sociale;
- consapevolezza rispetto all'ambito e alle modalità di lavoro nell'area sociale;
- strumenti e tecniche di analisi e rilevazione dei bisogni, raccolta dati e monitoraggio/verifica degli interventi all'interno del lavoro di équipe;
- capacità di relazionarsi con l'utenza e con le figure di riferimento;
- apprendere le modalità relazionali più adeguate a creare efficaci relazioni all'interno dell'ente, con le figure professionali e con l'utenza;
- essere in grado di stabilire una relazione di ascolto e aiuto nei confronti di persone fragili adulte e/o anziane.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il percorso di formazione generale avrà una durata complessiva di **45 ore** e si svolgerà presso una o più tra le seguenti sedi principali:

- CSV EMILIA ODV Sede territoriale di Piacenza, via Capra n. 14/c, Piacenza
- Emporio Solidale Piacenza, via I Maggio n. 62, Piacenza
- Centro Il Samaritano - Caritas Piacenza-Bobbio, via Giordani n. 12, Piacenza.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il percorso di formazione specifica avrà una durata complessiva di **72 ore** e verrà realizzato presso le seguenti sedi:

1. CSV EMILIA ODV Sede territoriale di Piacenza, via Capra n. 14/C, Piacenza
2. Auser, via Musso n. 5, Piacenza
3. Comune di Cadeo, via Emilia n. 149, Roveleto di Cadeo (PC)
4. Comune di Ponte dell'Olio, via Vittorio Veneto n. 147, Ponte dell'Olio (PC)
5. Comune di Gragnano Trebbiense, via Roma n. 121, Gragnano Trebbiense (PC)

**TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:****“Parma, Reggio Emilia e Piacenza - Territorio inclusivo”****OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Obiettivo 5 - Raggiungere l'eguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze

Obiettivo 10 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni

Obiettivo 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

L'azione di tutoraggio si svilupperà nel corso degli ultimi 3 mesi di progetto, per un totale complessivo di 25 ore, di cui: 5 ore per tutoraggio individuale e 20 ore per tutoraggio di gruppo.

Nella tabella che segue si riportano in maniera sintetica il percorso e lo sviluppo cronologico delle diverse attività.

<i>Attività</i>	<i>mese 10</i>	<i>mese 11</i>	<i>mese 12</i>
Autovalutazione di ciascun volontario e valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile			<b>5 ore</b> <i>(tutoraggio individuale)</i>
Laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network e di orientamento all'avvio d'impresa		<b>8 ore</b> <i>(tutoraggio di gruppo)</i>	
Conoscenza e contatto con il Centro per l'impiego e i Servizi per il lavoro	<b>3 ore</b> <i>(tutoraggio di gruppo)</i>		
Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee	<b>4 ore</b> <i>(tutoraggio di gruppo)</i>		
Altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro		<b>5 ore</b> <i>(tutoraggio di gruppo)</i>	

## → Attività di tutoraggio

La valutazione dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite dall'operatore volontario sarà svolta sulla base del modello LEVER UP elaborato nell'ambito del progetto Erasmus+ ([www.leverproject.eu/](http://www.leverproject.eu/)).

L'obiettivo principale dell'approccio LEVER UP è quello di rendere gli operatori volontari più consapevoli delle proprie competenze e maggiormente capaci di accrescerle e applicarle in diversi contesti.

L'applicazione del modello permette di individuare un set significativo di competenze trasversali di interesse dell'operatore volontario (<http://www.leverproject.eu/lever-model/standard/>).

Rispetto ai servizi pubblici e privati per la ricerca di lavoro si approfondirà il funzionamento delle seguenti risorse territoriali:

- Agenzie interinali
- Associazioni sindacali per la tutela dei diritti dei lavoratori.

Si approfondiranno poi alcune delle principali risorse formative, come:

- Sistema dei CPIA
- Centri di formazione professionale
- Corsi professionali finanziati dalla Regione Emilia-Romagna.

Saranno in fine presentati alcuni percorsi pratici in grado di fornire ai giovani competenze significative in una ottica di miglioramento della loro occupabilità:

- Corpo Europeo di Solidarietà
- Mobilità del programma Erasmus+
- Servizio Civile all'estero e Corpi Civili di Pace.