

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO

Istantanea di una vita

SETTORE e Area di Intervento

Settore A: Assistenza – Area 01: Anziani

OBBIETTIVI DEL PROGETTO

Gli obiettivi di base del progetto di Servizio Civile sono focalizzati sul potenziamento degli interventi a sostegno della popolazione in età avanzata, sia verso soggetti già assistiti dall'Associazione, sia verso i nuovi richiedenti servizio. Si potrà così operare direttamente per contrastare il senso di abbandono e la solitudine insita nell'animo degli anziani a cui Auser Torino presta servizi. Sarà anche importante far sì che gli anziani seguiti possano ricostruire i rapporti con il mondo esterno, per poter affrontare meglio le giornate, riducendo il disagio che spesso sono costretti a vivere nel loro contesto di vita in solitaria.

In particolare è possibile declinare gli obiettivi del progetto come segue:

Obiettivi rivolti ai destinatari del progetto: anziani e territorio

1. L'obiettivo generale è rivolto al contrasto della solitudine attraverso le seguenti azioni:

- ridurre il carico di responsabilità ed incombenza delle attività tipiche della vita quotidiana, tramite i servizi di domiciliarità leggera ed il trasporto presso le strutture sanitarie;
- assistere adeguatamente soggetti privi di rete parentale ed amicale che si curi di loro;
- contrastare la solitudine favorendo lo scambio intergenerazionale di valori legati al supporto del prossimo in difficoltà e avvicinare l'utenza verso gruppi di socializzazione; favorendo la creazione di atteggiamento positivo e propositivo verso il mondo esterno;
- Aumentare le attività rivolte al disbrigo di pratiche (sanitarie, amministrative, spesa alimentare) e alla socializzazione ed al contrasto alla solitudine (telefonate di compagnia, attività del tempo libero e socializzazione);

2. L'obiettivo specifico è rivolto alla comprensione dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza, al fine di garantir loro una maggiore soddisfazione del tempo trascorso in e con Auser. Le risultanti di tale obiettivo sono:

- aiutare l'anziano a comprendere le proprie potenzialità di vita, rafforzando l'immagine di sé;
- mantener salda la rete di collaborazioni e convenzioni con Enti esterni al fine di garantire un'adeguata tutela agli anziani assistiti;
- rilevare i loro bisogni espressi e non espressi circa l'assistenza domiciliare e le attività ludiche da svolgere nei centri anziani;
- migliorare la loro percezione qualitativa del tempo. Aumentare il livello di soddisfazione gratitudine verso i servizi offerti da Auser To;
- rendere l'utente centrale nelle iniziative di Auser. Organizzare nuove iniziative legate alla maggior valorizzazione del "quality time" sulla base dei dati rilevati.

Obiettivi rivolti ai destinatari del progetto: Volontari del Servizio Civile

- favorire lo scambio inter-generazione di valori e cultura, attraverso la relazione interpersonale giovani-anziani;
- creare un'esperienza positiva di cittadinanza attiva e formativa per i volontari che entreranno in contatto con la condizione sociale degli anziani, fatta di necessità e bisogni, nonché con la rete dei servizi a loro offerti;
- far sì che i volontari possano apprendere come ci si relaziona in un servizio rivolto ad utenza in difficoltà;
- apprendere ed applicare attraverso la formazione specifica le modalità di relazionarsi con un'utenza anziana;
- apprendere a mappare le esigenze altrui ed acquisire delle metodiche di gestione delle stesse con l'obiettivo di apportare la maggior soddisfazione possibile all'assistito.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Considerando le azioni specifiche del progetto, i ruoli e le attività dei Volontari di Servizio Civile saranno le seguenti:

1. Gestione dell'attività del centro operativo/centralino:

- contatto e conoscenza degli utenti Auser e del loro nucleo familiare/amicale;
- aggiornamento dati e report statistici interni di gestione;
- partecipazione a riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività.

2. Contrasto alla Solitudine - Assistenza Domiciliare, Accompagnamento e Tregua:

- conoscenza delle persone prese in carico da Auser attraverso la compagnia ed il supporto alle azioni quotidiane;
- compagnia agli anziani presso il loro domicilio (letture, conversazioni, giochi di società) e passeggiate;
- accompagnamento anziani presso strutture medico-sanitarie;
- supporto alle attività della vita quotidiana degli anziani (spesa, incombenze burocratiche, ecc);
- rilevazione mediante questionario redatto ad hoc delle esigenze degli assistiti, in termini di attività che avrebbero piacere svolgere, sulle modalità organizzative dei momenti di svago e socializzazione, partecipazione ai centri anziani e aiuti richiesti durante le ore di assistenza domiciliare;
- partecipazione a riunioni sul monitoraggio dell'attività e sulle metodiche operative nell'organizzazione delle attività.

3. Mappatura utenza e studio del "quality time":

- conoscenza degli utenti Auser, mediante banca dati interna;
- contatto diretto con gli utenti per somministrazione questionario rilevante i loro bisogni espressi ed inespressi;
- rielaborazione qualitativa e quantitativa dei dati ricevuti mediante questionario
- studio teorico del concetto del "quality time" mediante documentazione interna e presente su web;
- valutazione delle metodologie opportune per meglio gestire i bisogni e gli aiuti richiesti dall'utenza;
- focus group ed incontri con gli utenti e con la dirigenza Auser al fine di delineare una linea d'azione.

4. Attivazione iniziative rivolte alla maggior soddisfazione dell'utenza:

- valutazione e progettazione di attività che diano interesse all'utenza, attivabili sia presso il loro domicilio sia nei centri anziani, con particolare attenzione al centro d'incontro sito nella circoscrizione 9;
- elaborazione di report sulle attività ideate, svolte e circa la partecipazione alle stesse, indicando le modalità di attivazione;
- collaborazione con Auser Insieme Torino per definire le modalità di realizzazione delle attività individuate;
- promozione e diffusione della realizzazione delle attività mezzo volantini e brochures da consegnarsi ai diretti interessati;
- partecipazione attiva alle attività;
- elaborazione di un report finale a carattere descrittivo sugli obiettivi previsti e raggiunti dagli intenti attuati.

5. Verifica dei risultati delle attività legate al "quality time":

- redazione di questionari ad hoc che verifichino il grado di soddisfazione dell'utenza al termine delle attività messe in campo per meglio gestire il loro tempo e garantirne benessere;
- elaborazione qualitativa e quantitativa dei questionari al fine di redigere un report di efficacia ed efficienza delle iniziative svolte;
- incontro con il team di lavoro per descrivere e commentare i dati ottenuti, sulla base del discostamento, presunto o meno, dagli obiettivi posti in essere dal progetto.

CRITERI DI SELEZIONE

Criteria UNSC definiti e approvati con determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n.173.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari: 1400

Giorni di servizio a settimana dei volontari : 5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio: le attività previste dal progetto richiedono:

- flessibilità di orario, con possibilità di essere operativi al sabato e nei giorni festivi;
- disponibilità a spostamenti e missioni per realizzare gli accompagnamenti ed i servizi domiciliari;

- disponibilità ad usare mezzi propri (auto) e mezzi dell'associazione come le auto sociali;
- rispetto del segreto professionale, privacy e norme sulla sicurezza.

Si richiede il possesso della patente B

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Via Salbertrand, 57/ 25

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 2

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 2

Numero posti con solo vitto: 0

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti: nessuno

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae: l'associazione al termine del progetto rilascerà un certificato attestante le mansioni svolte e le relative competenze professionali acquisite ai fine del curriculum vitae.

In dettaglio, si dichiarerà che i volontari avranno fatto proprie le seguenti capacità:

- orientamento al Problem Solving;
- gestione organizzativa mediante strumenti e moduli di lavoro informatici (Pacchetto Office);
- capacità relazionali con personale interno ed utenza, nonché attitudine al lavoro in team;
- abilità di pianificare e dirigere attività e servizi in autonomia o in team di lavoro.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica verte sui temi centrali a cui l'attività di assistenza domiciliare e di accompagnamento fanno riferimento.

Modulo 0 – Norme in materia di sicurezza

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

Modulo 1 - Associazioni e Normativa: Si pone l'obiettivo di informare i volontari sulla normativa che caratterizza le Associazioni del Terzo settore e gli aspetti generali di amministrazione di un ente di volontariato. Nel dettaglio:

1. Legge quadro sul Volontariato 266/1991
2. Legge 106/2016 di Riforma al Terzo Settore e successivi dlgs attuativi
3. Legge 383/2000 legge quadro sulle associazioni di Promozione Sociale
4. Discussione generale dei temi trattati
5. Verifica scritta apprendimento

Modulo 2 - Il Mondo Auser: i volontari devono avere piena conoscenza delle modalità gestionali, organizzative, amministrative e di attività di Auser Torino. Nel dettaglio:

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

Modulo 3 - Approccio ai servizi. Formazione specifica sulle attività di gestione e controllo del centro operativo Auser. Apprendere le metodiche di approccio alla tipologia di utenza che si rivolge ad Auser Torino, acquisire le modalità di risposta ai quesiti, sviluppando buone capacità di problem solving. Nel dettaglio:

- 3.1 Gestione e Controllo del Centralino (Struttura, Organizzazione e Gestione)
- 3.2 Le attività di front office (gestione delle chiamate in entrata ai numeri di assistenza, problem-solving, esitazione chiamata, approccio all'utenza ed ai volontari attivi)

- 3.3 Le attività di back-office (gestione reportistica attività, organizzazione servizi, abbinamenti utenti-volontari, verifica servizi attivati)
- 3.4 Il database Auser Torino (organizzazione e tenuta)
- 3.5 Mappatura e rilevamenti statistici
- 3.6 Studio bisogni espressi ed inespressi dell'utenza
- 3.5 Attività in affiancamento
- 3.6 Discussione generale
- 3.7 Verifica dell'apprendimento attività in fase di operatività

Modulo 4: Attivazione Svolgimento Servizi

- 4.1 I servizi assistenziali di Auser Torino (Attivazione, organizzazione e gestione)
- 4.2 Trasporti protetti (Attivazione, organizzazione, gestione)
- 4.3 Approccio all'utenza nei servizi face-to face
- 4.4 Rischio, danno, prevenzione e protezione
- 4.4 Affiancamento pratico
- 4.5 Verifica svolgimento attività in fase di operatività

Modulo 5: Sicurezza sul lavoro e Privacy. Il Modulo 5 sarà svolto da un soggetto esterno, già responsabile della Sicurezza di Auser Torino.

Tot ore di formazione specifica: 79 Ore (più 4 ore di verifica) di cui il 70% a partire dall'avvio del Progetto ed entro 90 giorni dalla data di inizio dello stesso e il restante 30% entro 270 giorni, al fine di consentire ai volontari una rielaborazione dei contenuti sulla base dell'esperienza maturata nel frattempo.