



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: "I RAGAZZI DELLA TERZA ETÀ"

SETTORE e Area di Intervento: A1 - ANZIANI

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Sulla base di quanto descritto nell'analisi del contesto, il Progetto, si propone di realizzare sul territorio di Giugliano in Campania, con l'impiego dei volontari del SCN, diverse attività di supporto ai servizi sociali e socio-sanitari integrativi e sperimentali, tesi a soddisfare le esigenze dell'utenza target nonché delle loro famiglie, prevedendo una strategia di intervento caratterizzata da elementi di grande innovatività descritta nei paragrafi successivi.

Il progetto "I Ragazzi della terza età" nasce, quindi, con l'**obiettivo strategico** di contrastare la solitudine e contemporaneamente promuovere la socializzazione, l'aggregazione e l'inclusione sociale attraverso il supporto ad un adeguato percorso di sostegno psico-socio-assistenziale domiciliare e non, lasciando spazio necessario alla formazione/informazione, necessaria sia per il mantenimento dell'attività intellettuale che per il mantenimento delle abilità cognitive. Il progetto mira anche ad organizzare iniziative ricreativo-culturali, attività di svago che molti cittadini anziani non possono concedersi perché a basso reddito o perché soli ed esclusi dalla sfera sociale.

Inoltre, al fine di determinare un valido e veritiero sostegno al benessere psicosociale dell'anziano, il Progetto "I Ragazzi della terza età" si impegnerà ad una creazione solida di una rete sinergica e dinamica tra i vari attori sociali implicati, quali anziano- famiglia- rete sociale- servizi sociali, in modo tale da consolidare maggiore consapevolezza delle capacità pregresse dell'anziano e svilupparne di nuove. Attraverso le attività proposte di seguito si prevede di registrare un miglioramento del benessere dell'anziano. In tal senso, l'incremento di attività di integrazione a favore delle persone anziane renderà possibile la riscoperta, da parte degli stessi, di essere ancora parte integrante della società e della comunità di appartenenza. La realizzazione del progetto contribuirà ad implementare l'offerta, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, dei servizi sociali rivolti agli anziani presenti sul territorio di Giugliano in Campania.

Gli **obiettivi generali** del Progetto sono:

- contribuire ad una sempre maggiore integrazione delle persone anziane nel tessuto sociale attivo;
- favorire i contatti con i propri familiari (in particolare quando gli stessi sono residenti altrove);
- fornire il supporto essenziale per svolgere incombenze burocratiche minimizzando quindi gli estenuanti spostamenti verso gli uffici pubblici;
- aprire nuove prospettive di contatto, di incontro, di socializzazione, mediante l'offerta di opportunità di relazioni;
- migliorare la vita di relazione ed il benessere civile attraverso il riconoscimento dei diritti sociali, l'attivazione di "luoghi e spazi di comunicazione" e la valorizzazione delle potenzialità residue;
- informare sui servizi esistenti nel territorio e sulle modalità di accesso.

In particolare, il Progetto intende focalizzarsi su alcuni **obiettivi specifici** che saranno perseguiti attraverso una serie di attività nelle quali saranno coinvolti i volontari del SCN e che saranno descritte più nel dettaglio del prossimo paragrafo. Di seguito indichiamo quali sono i **4 obiettivi specifici** scelti nell'ambito del Progetto:

Obiettivo 1: Promozione dell'attività socio-assistenziale e socio-sanitaria rivolte agli anziani.

Come rilevato dall'analisi del contesto del comune di Giugliano notiamo che uno dei bisogni primari è il soddisfacimento delle richieste dei servizi socio-assistenziale e socio-sanitario a causa di una scarsa efficienza dello stesso dovuta ad un minore trasferimento di fondi da parte delle amministrazioni centrali, così poi da non riuscire a garantire copertura massima di tali bisogni. Questo obiettivo, dunque, mira a supportare il sistema incrementandolo in quantità e qualità, fornendo così ulteriore aiuto alle famiglie già colpite da gravi preoccupazioni. La Cooperativa promuoverà attività domiciliari di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario rivolto agli anziani in modo tale da consentire ai soggetti maggiore autonomia presso il proprio domicilio, riuscendo così a supportare ulteriormente le famiglie, cercando di raggiungere un miglioramento della qualità della vita nel complesso.

Obiettivo 2: Potenziamento delle funzioni e delle capacità psico-fisiche degli anziani.

L'obiettivo mira a potenziare, e laddove necessario, sostenere il benessere fisico e psicologico della persona anziana, al fine di determinare un sano processo di maturazione/invecchiamento del soggetto, posto di fronte ad un decadimento psico-fisico, la fine del percorso lavorativo ed un depauperamento della rete sociale. Tali condizioni sono spesso considerate causa di un indebolimento del soggetto, intrappolato in una posizione di disagio psicologico, sempre più frequentemente non comunicato all'esterno, al nucleo familiare di appartenenza, ma covato silenziosamente in uno stato di isolamento. A tal fine, si ritiene opportuno operare in maniera attiva sullo sviluppo di una maggiore consapevolezza di sé, con valorizzazione di risorse e competenze personali, sia in termini di identità individuale che sociale, nonché lo sviluppo ed il potenziamento dei canali comunicativi tra l'anziano e gli attori sociali del suo nucleo familiare. La realizzazione di questo obiettivo, porterà i soggetti a sviluppare una maggiore consapevolezza circa le proprie risorse, competenze e possibilità di apprendimento, in un'epoca storica come questa basata sul dinamismo e l'efficienza, mediante la promozione del senso di responsabilità ed autoefficacia percepita.

Obiettivo 3: Incremento delle attività di integrazione, socializzazione e informazione dell'anziano.

Mediante tale obiettivo, il progetto intende migliorare la qualità di vita sociale della persona anziana, attraverso la realizzazione di interventi volti alla socializzazione, integrazione e acquisizione di nuove competenze da parte dell'anziano. Tali attività risultano essere spesso indispensabili al fine di potenziare e supportare l'anziano nel suo processo di maturazione/ invecchiamento, attraverso una costante e continua stimolazione cognitiva che gli permetta un maggiore e migliore adattamento alla realtà nella quale è posto. I soggetti indicati, inoltre, usufruendo di uno spazio condiviso di collaborazione, di apprendimento, e svago necessario per il mantenimento/ costruzione di una rete sociale solida nella quale inserirsi, e su cui contare, si attiveranno in un processo di confronto, rispecchiamento e condivisione di problematiche comuni. Tutto ciò rassicura e fa sentire appartenenti ad un sistema all'interno del quale si condividono esperienze ed aiuti reciproci. Se si perde la dimensione della relazione, della comunicazione, del sentirsi bene con e tra gli altri, si interrompe una parte essenziale della condizione di vita dell'uomo.

Obiettivo 4: Sensibilizzazione sociale territoriale.

Per determinare un valido inserimento dei soggetti all'interno della comunità locale, crediamo sia opportuno operare in maniera attiva e seria sulla rete locale propria dei soggetti. Riteniamo che questa

sensibilizzazione territoriale possa essere possibile attraverso eventi e iniziative volti alla sensibilizzazione circa le problematiche e i disagi riscontrati dai soggetti, ma anche attraverso un'informazione volta a far conoscere le potenzialità e le risorse che possiedono gli stessi rendendoli così protagonisti attivi del loro percorso di maturazione. Tale obiettivo delinea in modo chiaro come la comunità possa diventare attore principale di benessere collettivo ed individuale. La comunità potrà figurarsi, per i soggetti, come una realtà organizzata capace di creare partecipazione e comunicazione rendendo partecipe così i fruitori del progetto nelle scelte che li riguardano. I soggetti trarranno ampio beneficio dal raggiungimento di tale obiettivo attuando così un sano riconoscimento di sé delle proprie competenze e delle proprie risorse attraverso la promozione di campagne di sensibilizzazione della comunità locale circa i vissuti e le difficoltà che incontrano giorno per giorno.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di prestazioni, le attività descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata e sopra indicata.

Da un punto di vista generale, il volontario si spende a più livelli:

- attività individuali e/o di gruppo mirate all'integrazione e alla socializzazione degli anziani;
- supporto dell'utente anche a domicilio per attività semplici;
- accompagnamento ed affiancamento in attività strutturate (motorie, artistiche, culturali,...);
- partecipazione a momenti di équipe di programmazione e progettazione sui casi portando un importante contributo a partire dalle osservazioni fatte durante gli interventi a contatto con l'utente;
- partecipazione a momenti formativi, di promozione e sensibilizzazione e di monitoraggio e verifica.

Per ciascun volontario verrà predisposto un Piano di Lavoro mensile con l'indicazione di tutte le attività da svolgere in quel periodo con il numero di ore specifico da dedicare e con i materiali da compilare per le attività di monitoraggio e verifica (es. fogli presenza, diario di bordo, etc.).

La tabella seguente illustra il ruolo dei volontari nelle attività previste dal progetto:

AZIONI E ATTIVITA'	FIGURE PROFESSIONALI	RUOLO	NUMERO
AZIONE 1			
Attività 1.1.1: Supporto alle attività di cura della casa	Coordinatore dei servizi di assistenza domiciliare	Coordinare le attività di assistenza domiciliare riferite alla cura della casa	1
	Operatori Sociali	Realizzare le attività di cura della casa riferite alla cura della casa	34
Attività 1.1.2: Supporto alle attività di vita quotidiana	Coordinatore dei servizi di assistenza domiciliare	Coordinare le attività di assistenza domiciliare riferite alla vita quotidiana	1
	Operatori sociali	Realizzare le attività di assistenza domiciliare riferite alla vita quotidiana	34
Attività 1.2.3: Supporto alle attività di servizi esterni	Coordinatore dei servizi di assistenza domiciliare	Coordinare le attività di assistenza domiciliare riferite ai servizi esterni	1
	Operatori sociali	Supportare gli anziani nelle attività di assistenza domiciliare riferite ai servizi	34

		esterni	
AZIONE 2			
Attività 2.1.1: Supporto alle attività di sportello psicologico	Psicologo	Coordinare e realizzare le attività di supporto psicologico agli anziani	1
Attività 2.1.2: Supporto alle attività di esercizio fisico	Fisioterapista	Coordinare e realizzare le attività psicomotorie per gli anziani (es. ginnastica dolce)	1
Attività 2.1.3: Supporto alle attività di orientamento e consulenza medica	Medici specialistici	Realizzare le visite mediche specialistiche per gli anziani	7
Attività 2.1.4: Supporto alle attività di potenziamento delle capacità individuali	Psicologo	Coordinare e realizzare le attività di potenziamento delle capacità individuali degli anziani	1
AZIONE 3			
Attività 3.1.1: Supporto alle attività ludico-ricreative	Animatore sociale	Coordinare e realizzare i laboratori e le attività con gli anziani	2
Attività 3.1.2: Supporto alle attività di partecipazione ed organizzazione di eventi per favorire le relazioni sociali	Animatore sociale	Coordinare e realizzare i laboratori e le attività con gli anziani	2
Attività 3.1.3: Supporto alle attività di alfabetizzazione informatica	Esperto in informatica	Coordinare e realizzare le attività di alfabetizzazione informatica per gli anziani	1
AZIONE 4			
Attività 4.1.1: Supporto alla predisposizione di materiali informativi e divulgativi	Esperto di comunicazione	Progettare e realizzare i materiali informativi divulgativi	1
	Animatore sociale	Supportare la progettazione e la realizzazione dei materiali informativi e divulgativi	2
Attività 4.1.2: Supporto all'organizzazione e realizzazione di eventi di informazione	Esperto di comunicazione	Organizzare e realizzare eventi di informazione	1
	Animatore sociale	Supportare l'organizzazione e la realizzazione di eventi di informazione	2
Attività 4.1.3: Supporto alla redazione e diffusione di indagini territoriali	Esperto di comunicazione	Coordinare e realizzare la redazione e la diffusione di indagini territoriali	1
	Animatore sociale	Supportare la redazione e la diffusione di indagini territoriali	2

Inoltre, i volontari partecipano attivamente nelle attività trasversali previste dal progetto (formazione, monitoraggio, sensibilizzazione) garantendo la propria presenza, compilando i materiali previsti (es. questionari), e svolgendo tutto quanto sia necessario alla buona riuscita dell'attività.

CRITERI DI SELEZIONE

Il processo di selezione delle candidature è strutturato in due diversi momenti complementari (valutazione titoli ed esperienze e colloquio individuale).

La metodologia utilizzata per la selezione si basa quindi in un primo momento sulla raccolta di titoli ed attestati che, oltre a documentare il percorso formativo dei singoli candidati, mette in risalto le precedenti esperienze del candidato in settori analoghi a quelli previsti dal progetto nell'ambito dello stesso ente o di enti diversi. Ed in un secondo momento sul colloquio in cui, sulla base della conoscenza diretta del candidato, si cercherà di valutare non solo le conoscenze e la consapevolezza di cosa significa svolgere Servizio Civile Nazionale nella Cooperativa e per quello specifico progetto, ma anche l'importanza formativa che il partecipare all'esperienza del Servizio Civile Nazionale potrebbe avere sul giovane. Altro elemento di cui si tiene conto è la sua disponibilità a seguire il progetto fino al suo termine.

La selezione viene realizzata a partire dalla domanda regolarmente presentata, entro le scadenze indicate dal bando e previa verifica formale dei requisiti indicati dalla legge.

Nel dettaglio, la selezione ufficiale, ai fini della compilazione delle graduatorie, avviene con queste modalità:

1. **La valutazione formale dei titoli di studio e delle esperienze documentate al momento della presentazione della domanda.**
2. **Il colloquio individuale effettuato dai responsabili del progetto per cui i volontari concorrono.**

È considerato motivo di esclusione la non partecipazione al colloquio di selezione, nelle date e negli orari adeguatamente pubblicizzati.

Criteri di selezione

La scala di valutazione dei candidati è espressa in punti, con un massimo di 100, che derivano dalla somma dei punteggi parziali ottenibili nelle seguenti voci:

1. **Valutazione dei titoli di studio, professionali, altra formazione extra-scolastica, altre conoscenze certificabili: max 15 punti**

TITOLI VALUTABILI	PUNTI
A. Titoli di studio (si valuta solo il titolo più alto):	max 10
• Eventuale laurea attinente al presente progetto = 10 punti	
• Eventuale laurea non attinente al presente progetto = 8 punti	
• Eventuale laurea breve attinente al presente progetto = 7 punti	
• Eventuale laurea breve non attinente al presente progetto = 6 punti	
• Eventuale diploma attinente al presente progetto = 4 punti	
• Eventuale diploma non attinente al presente progetto = 3 punti	
• Frequenza scuola media superiore = 0,5 per ogni anno di frequenza (periodo max. valutabile 4 anni)	
B. Titoli professionali (si valuta solo il titolo più alto):	max 3
• Titoli attinenti al presente progetto = 3 punti	
• Titoli non attinenti al presente progetto = 1 punto	
C. Altre conoscenze certificabili	0-2
Totale punteggio (A+B+C) =	max 15

2. Valutazione delle esperienze pregresse: max 25 punti

Esperienze valutabili	Coefficiente	Periodo massimo valutabile	Punti
D. Esperienze professionali o di volontariato nello stesso settore del progetto	1,0 punti <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>	12 mesi	max 12
E. Esperienze professionali o di volontariato in un settore diverso del progetto	0,75 punti <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>	12 mesi	max 9
F. Altre esperienze diverse dalle precedenti: fino a 4 punti			max 4
Totale punteggio (D+E+F) =			max 25

3. Colloquio: max 60 punti

TITOLI VALUTABILI	PUNTI
1. Conoscenza e condivisione delle finalità del servizio civile nazionale	0-6
2. Conoscenza e condivisione degli obiettivi e delle attività del progetto	0-6
3. Idoneità allo svolgimento delle attività previste dal progetto	0-6
4. Conoscenza del settore di attività del proponente	0-6
5. Conoscenza dei destinatari del progetto specifico	0-6
6. Conoscenza del territorio dove si colloca la sede del progetto scelto	0-6
7. Disponibilità all'impegno con i destinatari del progetto	0-6
8. Motivazione all'impegno nel servizio civile nazionale	0-6
9. Capacità comunicative e di interazione	0-6
10. Altre qualità e abilità umane possedute dal candidato	0-6
Totale punteggio (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)=	max 60

Saranno considerati idonei allo svolgimento dei progetti di servizio civile i candidati che al termine del colloquio abbiano ottenuto un punteggio minimo di 36/60. I candidati idonei saranno collocati nella graduatoria in relazione al punteggio complessivo conseguito e indicati come selezionati in base ai posti previsti dal progetto.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari: 36

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 6

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

I volontari durante il periodo di Servizio Civile Nazionale avranno i seguenti obblighi:

- 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 (es. organizzazione e partecipazione ad eventi);
- 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;
- frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto;
- disponibilità ad effettuare alcune attività del progetto al di fuori della sede;
- 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:

Tra i requisiti si richiede che i candidati abbiano:

- **Spiccata predisposizione verso le relazioni umane.** Poiché il progetto si situa nel settore di intervento dell'assistenza agli anziani, il primo requisito è la predisposizione e la volontà ad intessere positivi rapporti umani.
- **Buone capacità relazionali e disponibilità al lavoro di équipe e al confronto.** Tutte le attività progettuali richiedono l'intervento di molteplici soggetti e competenze, che devono interagire nel migliore dei modi con gli altri protagonisti delle azioni previste al fine di raggiungere il miglior risultato possibile.
- **Rispetto delle regole,** dell'orario settimanale di servizio e degli operatori presenti che li affiancheranno nelle attività. I volontari si inseriranno in una realtà lavorativa complessa in cui è indispensabile che ognuno compia con puntualità i propri compiti, creando e mantenendo un clima di collaborazione con i colleghi.
- **Buona predisposizione e versatilità a lavorare con gli utenti** nel rispetto della dignità di ciascuno, preservando le norme di buon comportamento e facendo menzione alla legge sulla privacy. I destinatari immediati del progetto, essendo soggetti deboli, devono essere trattati con delicatezza e rispetto, anche in considerazione della loro condizione di non autosufficienza.

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

*Sede di attuazione: **Giugliano in Campania, Vico Pozzo 1, CAP 80014***

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

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

Competenze di base (intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale):

- conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (sistemi operativi, word, power point, excel, internet e posta elettronica),
- conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane,
- conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).

Competenze tecniche (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il learning by doing accanto agli Olp e al personale professionale):

- analisi e valutazione del disagio e delle sue manifestazioni nei vari contesti a rischio,
- analisi dei sistemi e delle relazioni che sorreggono il disagio,
- competenze tecniche e strumentali per la valutazione e l'implementazione delle proposte progettuali per la prevenzione del disagio.

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),
- capacità di lavorare in gruppo.

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.

Competenze trasversali (intese come quel set di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro, ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci):

- sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto,
- saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare,
- saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento,
- saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di collaborazione.

Competenze tecnico – professionali (intese come quel set di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale):

- sviluppare una capacità relazionale con la persona in condizione di disagio, maturandole adeguate competenze empatiche, di rispetto e di accoglienza,
- sviluppare competenze di ascolto e comprensione delle persone con difficoltà intellettive,
- sviluppare capacità di relazione con i giovani nel contesto di gruppo,
- sviluppare competenze di animazione adeguate all'età ed al contesto di provenienza dell'utenza,
- sviluppare una riflessione sul concetto di responsabilità nei contesti educativi,
- sviluppare sensibilità verso il rispetto della privacy degli utenti, superando pregiudizi e atteggiamenti superficiali.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica verterà su tematiche specifiche strettamente legate alla realizzazione del progetto e addestrerà i volontari a:

- conoscere tutte le informazioni relative alle attività da svolgere;
- cogliere i mutevoli bisogni degli Utenti;
- accrescere l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni;
- gestire situazioni di emergenza;
- garantire il processo di Umanizzazione.

In riferimento a quest'ultimo punto, "umanizzazione" significa rispettare la persona in tutti i suoi aspetti e i suoi bisogni, che sono non solo sanitari, ma anche psicologici, sociali, relazionali e altro, perché l'Utente ha diritto ad avere un servizio socio-assistenziale che rispetti globalmente la persona.

Nell'ambito dell'Assistenza domiciliare, il suddetto termine assume un significato molteplice che può essere tradotto con i concetti di accoglienza, ospitalità, comprensione, informazione. Gli interventi di umanizzazione possono essere distinti in:

- amministrativi, consistenti nella facilitazione di tutte le pratiche amministrative;
- strutturali, consistenti nella verifica e nel controllo del grado di soddisfazione dell'Utente a cui il servizio è rivolto;
- relazionali, consistenti nell'insieme delle attività dirette o indirette per rendere meno traumatico l'intervento e favorire il buon esito delle prestazioni.

La Formazione specifica si svilupperà secondo lo schema riportato nella seguente tabella:

Modulo	Durata	Obiettivi e contenuti	Attività e metodologie
Evoluzione ed articolazione dei servizi sociali	20	• Le politiche e le leggi di "settore": cenni su legge quadro sull'assistenza, 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	Lezioni frontali coadiuvate dall'utilizzo di materiali documentali multimediali, testimonianze e casi studio.

		• Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema sociale • Le Aree d'Intervento Assistenziali – Infanzia ed Adolescenza, Famiglia, Persone Anziane, Persone con disabilità, Contrasto della Povertà, Immigrati, Dipendenze • Natura e caratteristica dei servizi • Relazioni con l'utenza • Composizione dei servizi • Il sistema di erogazione • La valutazione della qualità dei servizi	
Rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile	16	• Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro • Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza • Organigramma della sicurezza • Misure di prevenzione adottate	Lezioni frontali coadiuvate dall'utilizzo di materiali documentali multimediali.
Area specifica di Intervento "ANZIANI"	20	• La psicologia dell'invecchiamento • L'invecchiamento attivo • Significato dell'Assistenza diretta ed aiuto domestico • Elementi di igiene di carattere sanitario e carattere sociale • Ricordi molto lontani: la memoria nell'anziano Solitudine e isolamento sociale negli anziani • Definizioni di disabilità, classificazioni della disabilità e la diagnosi funzionale • Elementi di anatomia, cinesiologia e di fisiologia	Lezioni frontali completati da focus group, lavori in coppie e in gruppo, testimonianze e casi studio.

		• Elementi di psicologia cognitivi e delle relazioni • L'importanza dell'animazione sociale per gli anziani • La mediazione familiare: tecniche e potenzialità • La valorizzazione delle risorse dell'anziano	
Modalità di comunicazione	16	• Comunicare ad un anziano: tempi e chiarezza nell'esposizione • Come agevolare i processi di comunicazione e relazione tra l'anziano e la sua famiglia • L'anziano e il mondo esterno: valutazione delle criticità • La memoria storica come risorsa del territorio • Apprendimento di saperi trasversali: leadership, lavoro di gruppo, l'importanza dell'equipe e della comunicazione, ecc	Lezioni frontali completati da focus group, lavori in coppie e in gruppo, testimonianze e casi studio.
Totale	72		

La durata della Formazione specifica dei volontari del Servizio Civile Nazionale sarà di 72 ore e si svolgerà entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.