

Volontariato Piemonte Odv Associazione per
l'invecchiamento attivo Ets

Relazione finale del Progetto ASSISTENZA E CONNESSIONE 3.0

**Ente Capofila AUSER VOLONTARIATO PIEMONTE ODV ASSOCIAZIONE PER
L'INVECCHIAMENTO ATTIVO ETS**

Tipologia di Ente: ODV

Riepilogo (si veda la domanda presentata e la legenda dei codici allegata)

Obiettivi Generali	Aree prioritarie di intervento	Linee di attività	Area utenza principale	Importo riconosciuto dalla Regione	Costo complessivo del progetto
Porre fine ad ogni forma di povertà	1.d Anticipare e individuare situazioni di fragilità e di bisogno che possano coinvolgere anche fasce di popolazione particolarmente esposte (ad esempio: minori, persone non autonome in situazioni di precarietà economica, ecc.)	i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo	Anziani	€ 50.000,00	€ 71.000,00
Ridurre le ineguaglianze	10.c Sviluppo di azioni che facilitino l'accesso alle misure di sostegno e ai servizi già disponibili nel sistema pubblico e privato cittadino 10.d Affiancamento leggero, consulenza e accompagnamento su temi specifici (educazione al consumo, apprendimento della lingua, gestione budget familiare, ecc.), gruppi auto aiuto e confronto	w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto			

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti	4.c Promozione e sviluppo dell'integrazione sociale e dell'educazione inclusiva	reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244			
--	---	---	--	--	--

1. Contesto di riferimento ed eventuali criticità riscontrate nella realizzazione del progetto

AUSER Piemonte è l'acronimo di Associazione per l'autogestione dei servizi e la solidarietà. Nasce in Piemonte e, contemporaneamente a livello Nazionale nel 1989, dall'ispirazione di Bruno Trentin. AUSER Piemonte, con sede in Torino, si articola in due associazioni distinte: di Volontariato (AUSER Volontariato Piemonte) e di Promozione Sociale (AUSER Insieme Piemonte), ponendosi l'obiettivo di organizzare e coordinare l'intera attività istituzionale su tutto il territorio piemontese. Con oltre 18.000 soci e 1.500 volontari, è presente in più di 100 sedi territoriali e locali, tra Associazioni affiliate, Circoli e Centri sociali per anziani, operanti in partnership con numerosi Enti comunali. L'associazione AUSER Piemonte è iscritta al Registro Regionale del Volontariato e alla sezione regionale degli Organismi di Coordinamento e Collegamento con Determinazione. La proposta associativa è rivolta, in primis, agli **anziani**, senza però che venga esclusa la valorizzazione dell'interscambio culturale e sociale tra le persone di diverse generazioni, nazionalità e cultura.

L'Associazione, per raggiungere i suoi scopi, si basa sulla diffusione della **pratica del volontariato**, dell'auto-organizzazione della domanda sociale e dell'autogestione, al fine di promuovere la partecipazione attiva e responsabile dei cittadini, soprattutto anziani, mantenendo un costante rapporto di collaborazione e partenariato con Enti territoriali, Associazioni di volontariato e promozione sociale, Enti sindacali e Istituzioni scolastiche. AUSER Piemonte, inoltre, ha lo scopo di diffondere la cultura e la pratica della **solidarietà**, impegnarsi contro ogni forma di discriminazione ed esclusione sociale, migliorare la qualità della vita in termini generali e nelle comunità di appartenenza. È aperta a tutti i cittadini e ne sollecita la collaborazione attraverso programmi autogestiti.

L'Ente opera nel territorio regionale a partire dalla sua fondazione, sorretta da migliaia di volontari che svolgono servizi verso le persone anziane. È una realtà ampiamente e capillarmente distribuita su **tutto il territorio regionale**, nel quale ha sviluppato una struttura organizzativa complessa e ben radicata, che consente la presenza in tutte le otto province piemontesi, con sedi territoriali e locali (ALA), Associazioni affiliate, Circoli e Centri Sociali per anziani. Tutte le attività e i progetti dell'Ente vengono realizzati da più di 20 anni, il che rende AUSER Piemonte il player di riferimento all'interno del tessuto sociale piemontese per quanto concerne il tema dell'assistenza agli anziani.

Il progetto “**Assistenza e connessione 3.0** - Sostegno alla popolazione anziana tramite interventi di contrasto alla solitudine, accompagnamento solidale e formazione digitale” è stato presentato per una proposta di co-finanziamento a Regione Piemonte nel mese di luglio 2021 a valere sul bando n. 5 per il finanziamento di progetti di rilevanza locale, prendendo ufficialmente il via in data 20 novembre 2021.

Il progetto ha previsto il coinvolgimento, in qualità di Enti collaboratori, di ben **33 diverse realtà del territorio piemontese**, a dimostrazione della capacità di AUSER Piemonte di saper creare delle reti territoriali efficaci e capillarmente distribuite. Tra gli Enti componenti la rete di progetto, vi sono le sedi Provinciali di AUSER in Piemonte, alcune ALA territoriali della rete AUSER, ma anche associazioni e realtà esterne, tra cui diversi Enti di Terzo Settore (associazioni, CSV, ecc.) ed Enti pubblici (Comuni e Circoscrizioni). Gli **Obiettivi generali** dell'intervento erano i seguenti tre, in linea con il raggiungimento degli SDG dell'ONU, ciascuno dei quali declinato in specifiche aree di intervento finalizzate ad anticipare e individuare situazioni di fragilità e di bisogno, sviluppare azioni che facilitino l'accesso alle misure di sostegno, affiancamento leggero, consulenza e accompagnamento, oltre che promozione e sviluppo dell'integrazione sociale e dell'educazione inclusiva:

- Obiettivo generale 1: Porre fine ad ogni forma di povertà;
- Obiettivo generale 2: Ridurre le ineguaglianze;
- Obiettivo generale 3: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva.

Tra le principali **criticità** rilevate nel corso della realizzazione del progetto, si evidenziano innanzitutto alcune problematiche di carattere generale che hanno leggermente influenzato l'azione dell'ente. Si tratta, innanzitutto, dei lunghi strascichi della pandemia, che hanno colpito soprattutto la popolazione anziana, target del presente progetto, per la quale sta diventando sempre più come il fenomeno del *long-covid* rappresenti un fattore sociale oltre che meramente sanitario. Inoltre, da qualche anno AUSER sta sperimentando una diminuzione diffusa della disponibilità da parte dei propri volontari, principalmente a causa dell'elevata età di questi ultimi che, anche a causa della stessa pandemia, sono sempre più restii a concedere parte del proprio tempo in attività di volontariato. Per fare fronte a tale fenomeno, ad ogni modo, AUSER sta iniziando a implementare delle strategie finalizzate al coinvolgimento e reclutamento di volontari di più giovane età.

Rispetto alle azioni progettuali in senso stretto, mentre gli interventi e i servizi relativi al contrasto alla solitudine e all'accompagnamento protetto hanno ottenuto dei buoni risultati, anche superiori a quelli degli anni precedenti, l'attività per la quale si sono riscontrate le maggiori difficoltà è stata quella relativa all'alfabetizzazione digitale, per la quale solo cinque fra le diverse province coinvolte sono riuscite a realizzare corsi di educazione digitale (Alessandria, Asti, Biella, Torino e Vercelli), mentre nelle altre zone ci si è limitati alla realizzazione di alcune riunioni e incontri, senza però arrivare all'organizzazione di veri e propri corsi di formazione. La causa di tale criticità è dovuta al fatto che, per realizzare tale azione, è richiesta la presenza di volontari con un certo grado di specializzazione e di conoscenze informatiche, che per alcune diverse ragioni non hanno potuto dare la propria adesione in tutte le province coinvolte come inizialmente preventivato. La strategia per

superare tale criticità si intreccia con la già citata strategia di reclutamento di nuovi giovani volontari all'interno dell'organizzazione, sui quali si conta di fare affidamento anche e soprattutto per la realizzazione di tali attività legate all'innovazione e all'educazione digitale.

2. Descrizione dell'attuazione degli interventi realizzati

L'iniziativa si è articolata su **tre linee di azione** fondamentali, diverse ma interconnesse: si tratta del contrasto alla solitudine, accompagnamento solidale e formazione digitale per anziani.

Tali filoni di attività nascevano dalla medesima **analisi dei bisogni sociali**, connessa alla necessità di sviluppare una cultura della domiciliarità per la prevenzione di ricoveri e residenzialità protetta attraverso l'offerta di supporti a domicilio efficaci, tempestivi e mirati, alla luce dell'invecchiamento inesorabile della popolazione piemontese e conseguenti problemi relativi alla non autonomia. Inoltre, la mancanza di alfabetizzazione digitale per gli anziani sta diventando sempre più cruciale, soprattutto in seguito alla pandemia e il concetto di salute non può essere solo sanitario, ma va strettamente connesso alla sfera socio-assistenziale attraverso la possibilità di un agevole accesso ai servizi.

In riferimento all'Obiettivo generale **“Porre fine ad ogni forma di povertà”**, l'azione di AUSER Piemonte è stata finalizzata a intervenire nei casi di solitudine causati da assenza o disinteresse familiare, in continuità con un percorso già avviato, per il quale si rendono necessarie sempre nuove risorse per continuare sulla strada intrapresa e affrontare nuove sfide. Le attività per il raggiungimento di tale obiettivo sono state relative all'erogazione di servizi di telefonia solidale, sostegno alla domiciliarità e nell'affrontare gli impegni quotidiani, sostegno alle famiglie con in cura a domicilio anziani non autonomi e socializzazione/animazione nelle strutture residenziali o protette, tramite organizzazione di momenti di svago anche a distanza.

Per quanto concerne l'Obiettivo generale **“Ridurre le ineguaglianze”**, l'azione di AUSER Piemonte è stata volta a dare continuità a un'attività di volontariato in atto da diversi anni, i cui dati sui servizi dimostrano un trend della domanda in continuo aumento, sia per l'accompagnamento sia per l'assistenza ad anziani (e non) affetti da malattie, specie oncologiche, diabetologiche, cardiovascolari e in situazioni dializzanti. Le attività per il raggiungimento di tale obiettivo sono state correlate all'accompagnamento e sostegno in occasione di visite mediche, ospedaliere, ambulatoriali per esami di laboratorio, cicli di terapie e ricoveri D.H., all'accompagnamento nel disbrigo di pratiche amministrative, sanitarie e socio-assistenziali, al sostegno nell'acquisto di generi alimentari e medicinali, alla formazione dei volontari di ogni età circa le normative legate al trasporto protetto, responsabilità e caratteristiche della relazione d'aiuto e all'organizzazione di riunioni periodiche di progettazione operativa tra le sedi coinvolte.

A proposito dell'Obiettivo generale **“Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva”**, l'azione dell'Ente ha preso le mosse dalla consapevolezza che è sempre più necessario permettere agli anziani di utilizzare in modo semplice e corretto gli strumenti informatici al fine di sopperire alla mancanza di alfabetizzazione digitale, considerata a tutti gli effetti una forma di povertà e fonte di disuguaglianza e che spesso impedisce agli anziani di vivere in pienezza le proprie relazioni e la propria vita sociale di cittadini. Le attività messe in atto per il raggiungimento di tale obiettivo sono state l'erogazione di corsi di informatica base e avanzati sull'utilizzo di PC, smartphone e strumenti digitali in grado di favorire la comunicazione degli anziani fra loro e con le famiglie, l'erogazione di

corsi su come interfacciarsi in rete con il mondo della pubblica amministrazione e dei servizi online, attività di formazione per il contrasto alle frodi informatiche.

Infine, per la buona riuscita del progetto sono state realizzate una serie di **attività di carattere organizzativo**, tra cui il coordinamento regionale, con carattere di gestione amministrativa e supervisione del complesso di azioni delle sedi Provinciali, il coordinamento provinciale, per la tenuta dei contatti con responsabili di progetto e il coinvolgimento/gestione delle realtà coinvolte, l'attivazione dei volontari adibiti alle attività a cura delle ALA e la realizzazione di campagne comunicative e di sensibilizzazione rivolte alla comunità locale.

3. Efficacia degli interventi realizzati

Grazie al progetto, sono stati serviti complessivamente sul territorio piemontese un totale di 8.953 beneficiari anziani, per un totale di 38.049 ore di volontariato e 14.305 servizi erogati, percorrendo 328.208 km su tutto il territorio regionale, coinvolgendo 1.736 volontari. In aggiunta, sono stati coinvolti 94 volontari che hanno erogato 1.573 ore di telefonia solidale, per un totale di 3.848 chiamate ricevute.

Nella stima del livello di **efficacia degli interventi**, è importante tenere a mente quale filiera di output e outcome hanno potuto realizzare le attività implementate dal progetto. Nel corso delle attività dei volontari, non solo gli anziani hanno goduto di benefici, ma anche altri attori fra cui i volontari stessi di Auser, in quanto beneficiari indiretti.

In particolare, e in estrema sintesi, la filiera di benefici al termine del progetto per tali categorie di beneficiari è stata così individuata.

Anziani fragili (beneficiari diretti)

- Input: tempo e risorse messe a disposizione da Auser e da Regione Piemonte per il progetto
- Output: maggiore compagnia e servizi per l'anziano
- Outcome: l'anziano è meno isolato e migliora il proprio benessere personale

Volontari (beneficiari indiretti)

- Input: riconoscimento in termini di partecipazione sociale e comunitaria
- Output: trasferimento di attività positive per gli anziani e la comunità
- Outcome: accrescimento delle proprie competenze e maggior inclusione sociale

4. Impatto sociale

Per un Ente non profit, è fondamentale utilizzare un **sistema di valutazione** del proprio operato che tenga in debita considerazione la capacità dell'Ente di valorizzare il proprio patrimonio di risorse intangibili. Qualora queste non venissero debitamente prese in considerazione nel processo di misurazione perché, semplicemente, spesso poco evidenti, ciò potrebbe comportare un peggioramento delle performance dell'organizzazione a breve termine e, talvolta, anche il suo fallimento nel medio-lungo periodo.

Ogni giorno, le nostre azioni e le nostre attività creano e distruggono valore, contribuendo a modificare in meglio o in peggio il mondo che ci circonda. Sebbene il **“valore che creiamo”** vada

ben oltre ciò che può essere esplicitato in termini finanziari, quest'ultima tipologia di rappresentazione è l'unica che solitamente è misurata e rendicontata. Per questi motivi diventa fondamentale cercare di comprendere chi davvero viene impattato dalle azioni messe in atto, non limitandosi alle osservazioni più banali.

Inoltre, è importante tenere conto e considerare il **risparmio economico** che le attività realizzate da AUSER Piemonte nel corso di tutti questi mesi hanno permesse agli Enti pubblici, che in assenza di questo tipo di azioni avrebbero dovuto sopportare, direttamente o indirettamente, il peso economico di tali attività. Tale approccio, definito ritorno sociale dell'investimento, permette di comprendere come, una volta effettuate le dovute valutazioni, per ogni euro investito dalle Pubbliche Amministrazioni su progettualità come quelle di AUSER Piemonte, si assiste ad un ritorno dell'investimento di molto superiore.

Per una migliore misurazione dell'impatto generato, AUSER Piemonte si è rivolta al supporto di professionisti esterni che hanno realizzato un **report di valutazione di impatto**, allegato alla presente relazione. L'analisi è stata svolta con una metodologia di valutazione quali-quantitativa, focalizzata su specifiche analisi relative al raggiungimento di indicatori di progetto specificamente selezionate per la valutazione del conseguimento degli output e degli outcome progettuali, basandosi prevalentemente sull'utilizzo di modelli logici legati alla catena del valore ed esaminando il perseguimento degli obiettivi di progetto attraverso la misurazione di indicatori appositamente selezionati.

Nello specifico, per ciascuno dei territori coinvolti, sono stati esaminati una serie di **indicatori specifici** volti alla misurazione del grado di raggiungimento dei principali output e outcome di progetto. La misurazione di tali indicatori è avvenuta coinvolgendo in maniera attiva le sedi provinciali di AUSER sul territorio piemontese, in ottica di capacitazione e partecipazione attiva della rete, con la sede regionale che ha svolto il ruolo di coordinamento nel processo di monitoraggio e raccolta dati.

Nelle analisi di seguito riportate, pertanto, verranno esposti i dati – sia in maniera aggregata sia in maniera disaggregata – relativi alle **province piemontesi** di Asti, Alessandria, Biella, Cuneo, Novara, Torino e Vercelli, mentre all'interno della provincia del Verbano-Cusio-Ossola non sono stati registrati dati relativi alle attività incluse nel presente progetto. A livello metodologico, per alcune delle province citate, i dati consistono in una aggregazione dei dati misurati a livello provinciale con quelli delle principali ALA attive sul territorio.

Gli indicatori di misurazione sono stati suddivisi in **quattro macro-categorie**, le quali contengono in modo più specifico la misurazione di tutti i parametri principali. Le macro-categorie sono: servizi di trasporto, servizi a domicilio, telefonate compagnia e corsi con tablet. All'interno della relazione di impatto allegata, è possibile visualizzare i principali dati analizzati e i risultati del processo di valutazione.

5. Innovazione sociale¹

Come indicato all'interno della proposta progettuale, il progetto è stato inteso da AUSER Piemonte come un forte vettore di innovazione sociale all'interno del territorio. L'analisi progettuale sui bisogni sociali ha evidenziato con chiarezza come la tendenza demografica all'invecchiamento comporti delle nuove richieste e necessità ben definite, soprattutto da parte delle fasce sociali più a rischio. Facendo propria l'idea di un welfare integrato, in cui il soggetto pubblico non può e non riesce più a farsi carico di tutte le necessità dei cittadini, si ritiene fortemente che l'apporto delle realtà del Terzo Settore, come le AUSER, sia imprescindibile non solo per colmare le lacune del welfare tradizionale, ma anche per divenire "attore chiave" nel processo di sviluppo e innovazione sociale, favorito dalla preziosa e continuativa vicinanza al territorio e dalla dinamicità che caratterizza gli ETS.

Le attività del progetto, innanzitutto, hanno rappresentato un forte vettore di innovazione sociale nell'ambito dell'**alfabetizzazione digitale** di base degli anziani, al fine di ridurre il cosiddetto digital divide e come elemento di inclusione imprescindibile nell'ambito di uno scenario di digitalizzazione dei servizi, oltremodo accelerato dalla pandemia. A tale proposito, nonostante le criticità rilevate precedentemente descritte, nel corso del progetto sono state realizzati all'interno di tali territori oltre 94 corsi di formazione digitale, che hanno permesso di formare più di 705 beneficiari anziani over 65 grazie al supporto di 148 volontari per un totale di 624 ore di corsi.

Con specifico riferimento al contrasto dell'epidemia di covid-19 e delle **emergenze sociali** e assistenziali conseguenti, inoltre, AUSER Piemonte ha dato continuità e ha implementato una serie di azioni in stretta collaborazione con i soggetti pubblici del territorio, come ASL e Comuni. In particolare, AUSER Piemonte ha realizzato, per tramite delle proprie sedi provinciali e ALA, degli accordi con le ASL della Regione in sinergia con i Comuni del territorio, finalizzati a garantire servizi specifici in risposta a bisogni sociali e ad accrescere le possibilità di intervento per le comunità coinvolte. Tra i vari servizi messi a disposizione in collaborazione con le ASL rientrano, ad esempio, servizi di supporto psicologico, distribuzione pasti e spesa per anziani in isolamento, confezionamento e distribuzione di mascherine e, soprattutto, un'azione chiave di informazione e accompagnamento in occasione della somministrazione di tamponi e durante la campagna vaccinale.

Al contempo, oltre che ai destinatari diretti delle attività, l'idea di innovazione propria del progetto ha condotto a un processo benefico anche per tutta la **comunità**, specialmente nell'ottica della creazione e consolidamento di reti, relazioni e collaborazioni fra Enti diversi, che contribuiscono a creare comunità vivaci e resilienti e ritenute da sempre strategie fondamentali di sostenibilità e *retention* di volontari da parte di AUSER Piemonte. Il beneficio sociale perseguito mira al conseguimento concreto di un migliore livello di sviluppo sociale e riduzione delle disuguaglianze, permettendo ai volontari dell'Ente di accompagnare a tutti i livelli e in tutti i sensi i propri concittadini più fragili e in stato di necessità.

¹ Attività, servizi e modelli che soddisfano bisogni sociali (in modo più efficace delle alternative esistenti) e che allo stesso tempo creano nuove relazioni e nuove collaborazioni, accrescendo le possibilità di azione per le stesse comunità di riferimento.

Riepilogo delle attività svolte per la realizzazione del Progetto - CRONOPROGRAMMA –

Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Kick-off meeting con Enti coinvolti nel progetto												
Organizzazione attività per Provincia												
Individuazione e formazione volontari												
Avvio campagna di comunicazione												
Coinvolgimento Enti sul territorio												
Definizione baseline di valutazione												
Implementazione attività sub Ob Generale 1 “Porre fine ad ogni forma di povertà”												
Implementazione attività sub Ob Generale 2 “Ridurre le ineguaglianze”												
Implementazione attività sub Ob Generale 3 “Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva”												
Valutazione impatto												
Stesura relazione finale												
Rendicontazione												
Trasmissione rendiconto a Regione Piemonte												

Barrare	Area di utenza/destinatari	Quantità soggetti raggiunti
	Famiglia e minori	
	Disabili	
	Dipendenze	
x	Anziani (65 anni e più)	9.658
	Immigrati e nomadi	
	Povertà, disagio adulti e senza dimora	
	Multi utenza	
	totale	9.658

Volontari impegnati per la realizzazione del Progetto

Macro tipologia di azione	% volontari/altre risorse umane coinvolte nel progetto/iniziativa	Spese polizze assicurative	Rimborsi spese volontari	Totale
1978 volontari	100%	6.516,81 €	20.337,91 €	26.854,72 €

Data 12/01/2023

Firma del presidente

