

Promuovere la solidarietà
e l'apprendimento intergenerazionale
attraverso la costruzione
di relazioni tra giovani
e anziani.



Report Transnazionale

Panorama dei servizi di Befriending



Co-funded by
the European Union

Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Progetto numero:
2021-1-PL01-KA220-YOU-000028897



FUNDACIÓN
Intras



Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Contenuti

1. INTRODUCTION	3
2. METHODOLOGY	4
2.1. DESK RESEARCH/GOOD PRACTICES IDENTIFICATION	4
2.2. KEY INFORMANT INTERVIEWS	4
2.2.1. <i>Research Methods</i>	4
2.2.2. <i>Research participants</i>	5
3. RESEARCH FINDINGS	8
3.1. GOOD PRACTICES OVERVIEW & ANALYSIS	8
3.1.1. <i>Good practices thematic overview</i>	8
3.1.2. <i>Good practices analysis per indicators</i>	11
3.2. SUMMARY OF THE FINDINGS FROM THE KEY INFORMANT INTERVIEWS	12
3.2.1. <i>Summary of key informant interviews with youth participants</i>	12
3.2.2. <i>Summary of key informant interviews with the elderly participants</i>	13
4. POLICY RECOMMENDATIONS	15
ANNEXES	16
ANNEX 1: GOOD PRACTICES	16
ANNEX 2: FINDINGS FROM THE INTERVIEWS PER COUNTRY	38
N. MACEDONIA	BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO ZAKŁADKI.
SPAIN	BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO ZAKŁADKI.
ITALY	38
POLAND	BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO ZAKŁADKI.
GREECE	BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO ZAKŁADKI.
CYPRUS	BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO ZAKŁADKI.

1. Introduzione

Il progetto “BONDING –

Promuovere la solidarietà e l'apprendimento intergenerazionale attraverso la costruzione di relazioni tra giovani e anziani” è finanziato dal Programma Erasmus+ ed è implementato in 6 paesi europei: Polonia, Italia, Spagna, Grecia, Macedonia del Nord e Cipro. Il progetto mira ad incrementare le opportunità di impegno civico da parte dei giovani, rafforzando le loro competenze in materia di progettazione e conduzione di servizi di volontariato innovativi e destinati alle persone anziane.

Il presente report transnazionale- Panorama dei Servizi di Befriending è un risultato chiave prodotto nell'ambito del progetto, che comprende sia la mappatura delle buone pratiche riguardanti i servizi di befriending forniti dai giovani in tutta Europa, sia l'elaborazione dei risultati delle ricerche, condotte nei Paesi partner del progetto, sulle esperienze, le opinioni e gli atteggiamenti dei giovani e degli anziani in relazione al befriending.

Il report è destinato ai giovani, alle associazioni giovanili formali ed informali, alle organizzazioni che forniscono servizi di volontariato giovanile, ai responsabili delle politiche sociali, i ricercatori, i quali potrebbero utilizzarla ed approfondirla, e ad altri soggetti interessati all'argomento.

Dopo questa breve introduzione la relazione transnazionale è strutturata come segue:

Parte due – ‘*Metodologia*’ illustra i metodi di ricerca impiegati, tra cui la ricerca documentale - identificazione di buone pratiche nei servizi di befriending e le interviste, le procedure etiche seguite e presenta i dati sui partecipanti della ricerca.

Parte tre – ‘*Risultati della ricerca*’ in cui viene presentata l'analisi delle buone pratiche, seguita da un'analisi comparativa dei risultati delle interviste.

Parte quattro– ‘*Raccomandazioni Politiche*’ riassume le principali raccomandazioni politiche per i governi, le organizzazioni della società civile, i donatori e le altre parti interessate a migliorare i servizi di assistenza agli anziani forniti dai giovani.

Gli allegati, includono ‘*Allegato 1 – Buone pratiche*’ che comprende una descrizione dettagliata di ogni buona pratica identificata e ‘*Allegato 2: Risultati dalla ricerca sul campo*’, contiene i risultati delle interviste condotte in Italia.

2. Metodologia

Questa relazione è incentrata sulla ricerca documentale e sulle interviste coinvolgendo un gruppo di persone anziane ed un gruppo di giovani per ciascun Paese partner del progetto. Nel condurre la ricerca documentale e le interviste, tutti i partner hanno seguito lo stesso protocollo di ricerca, che definiva dettagliatamente le linee guida, la metodologia della ricerca e i template di ricerca e relazione necessari.

2.1. Ricerca documentale/Identificazione delle buone pratiche

Ogni organizzazione partner ha identificato due buone pratiche nei servizi di befriending forniti dai giovani, sia nel proprio paese che in altri paesi europei, per un totale di 12 buone pratiche. Le buone pratiche includono varie tipologie di servizi di befriending affidati a giovani volontari, che possono andare da servizi in cui il contributo dei volontari può consistere semplicemente nel fare una telefonata settimanale ad un beneficiario a servizi in cui il volontario effettua visite regolari a casa del beneficiario per una chiacchierata e per fornire un aiuto pratico come fare la spesa, accompagnarlo ad un evento sociale o in alcuni casi organizzando mattinate di caffè per gruppi di beneficiari.

L'identificazione delle buone pratiche è stata effettuata attraverso una ricerca bibliografica, prendendo in esame documenti e resoconti prodotti dalle più importanti istituzioni nazionali e internazionali, organizzazioni della società civile, la letteratura accademica e fonti mediatiche.

Le organizzazioni partner sono state guidate dalla definizione di buona pratica fornita dalle Nazioni Unite:

“Una buona pratica non è solo una pratica che è buona, ma è una pratica che ha dimostrato di funzionare bene e di produrre buoni risultati ed è quindi raccomandata come modello. È un'esperienza di successo, che è stata testata e validata, in senso lato, che è stata ripetuta e che merita di essere condivisa in modo che un maggior numero di persone possano adottarla.” (Def. delle NU su europa.eu)

Per ciascuna buona pratica sono stati analizzati i seguenti indicatori di qualità: impatto, innovazione, sostenibilità e trasferibilità.

2.2. Interviste

2.2.1. Metodo di ricerca

È stato utilizzato un campionamento non probabilistico, per cui le organizzazioni partner hanno cercato di includere partecipanti con diversi legami con l'argomento di interesse, in grado di apportare diverse prospettive di comprensione del fenomeno oggetto della ricerca. Infatti essi sono stati reclutati principalmente attraverso le reti di conoscenza delle organizzazioni partner. Alcune interviste sono state condotte in presenza, altre invece in modalità online o telefonicamente. Le misure di protezione dal COVID-19 nei rispettivi Paesi sono state rigorosamente seguite. Ogni intervista ha avuto una durata di circa 30 minuti.

È stata seguita una procedura formale per ottenere il consenso informato. Ciò ha comportato la consegna di una scheda informativa ai potenziali partecipanti, che illustrava le informazioni sull'obiettivo generale della ricerca, la durata dell'intervista, i diritti connessi alla partecipazione, le informazioni sulla riservatezza, la registrazione, la trascrizione e l'uso dei dati acquisiti, nonché un modulo di consenso che i partecipanti hanno firmato prima delle interviste. Oltre ad ottenere il consenso scritto, prima dell'inizio delle interviste, sono stati nuovamente illustrati ai partecipanti i loro diritti ed altri aspetti del foglio informativo e del modulo di consenso.

È stata tenuta traccia delle interviste attraverso registrazioni audio o prendendo appunti scritti. Le registrazioni audio sono state poi trascritte. Al fine di assicurare l'anonimità dei partecipanti nelle trascrizioni e nel report transnazionale non sono stati riportati né i loro nomi né le loro caratteristiche identificative. I dati grezzi (registrazioni audio e note scritte) e le trascrizioni sono stati tenuti separati dalle informazioni identificative, mentre tutte le informazioni raccolte sono state archiviate in modo sicuro su computer protetti da password, garantendo la riservatezza. Le registrazioni audio sono state eliminate dopo averle trascritte. Tutti i dati grezzi sono stati eliminati dopo il completamento del report transnazionale.

2.2.2. Partecipanti alla ricerca

Complessivamente, sono stati intervistati 53 partecipanti, di cui 24 giovani e 29 anziani. Le percentuali di giovani e di anziani che hanno preso parte alle interviste in tutti i paesi partner sono rappresentate nel grafico a torta (*Figura 1.*) di seguito.

Figura 1.



Partecipanti giovani

Dei 24 giovani che sono stati intervistati, 9 erano maschi e 15 femmine, con un'età compresa tra 20 e 30 anni. Il numero di partecipanti che hanno preso parte alle interviste e il loro genere è illustrato nel dettaglio per ciascun paese nei grafici a barre riportati di seguito (*Figura 2*). Nella *Figura 2*, sull'asse orizzontale sono indicate le nazioni; l'asse verticale rappresenta il numero di maschi e femmine giovani che hanno preso parte alle interviste. La *Figura 3*, rappresenta il livello di istruzione dei partecipanti giovani. L'asse orizzontale mostra il numero di partecipanti e il loro livello di educazione; l'asse verticale mostra le nazioni di provenienza dei partecipanti.

Figura 2.

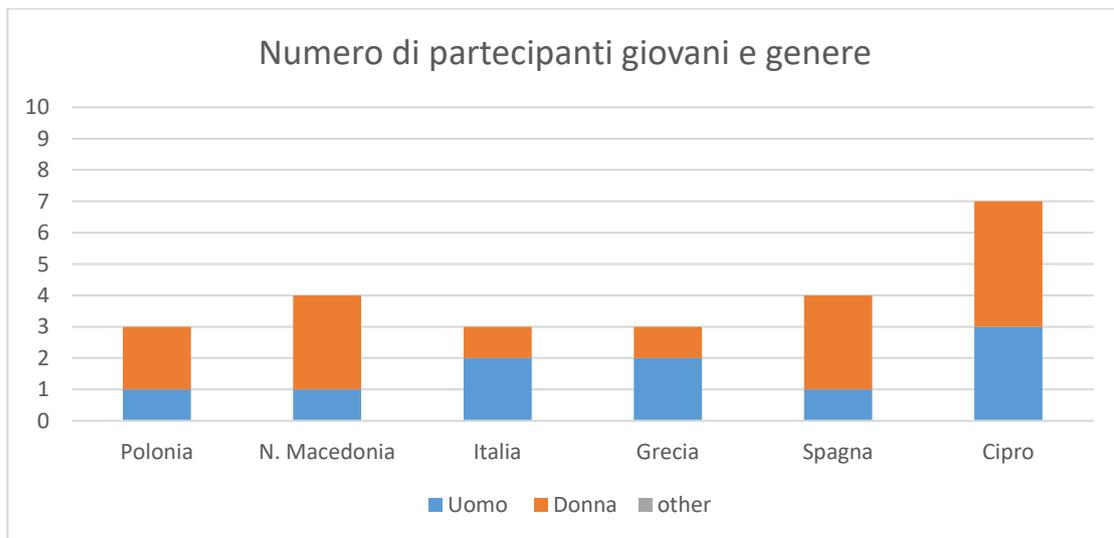
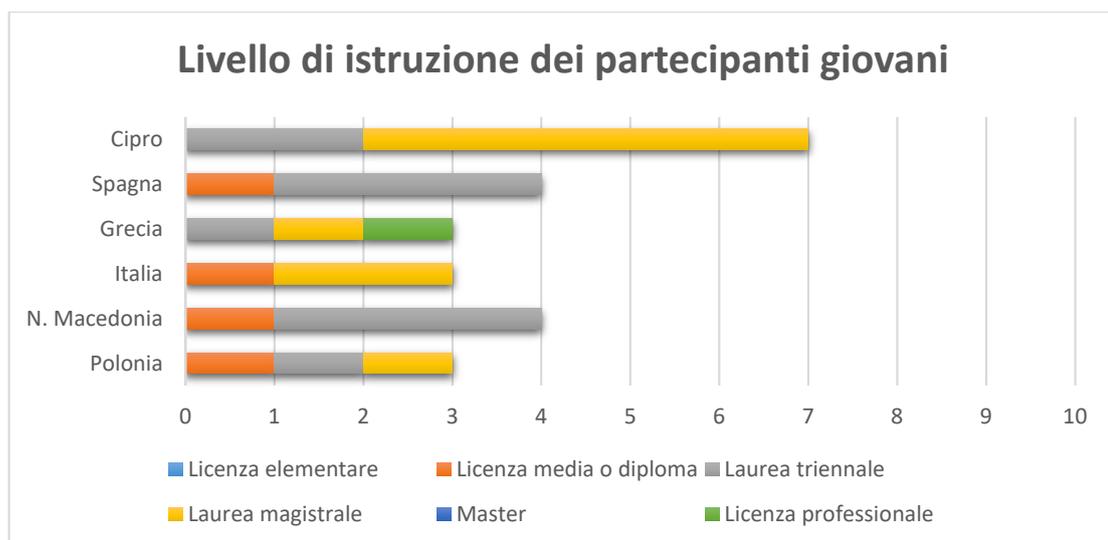


Figura 3.



Partecipanti anziani

Dei 29 partecipanti anziani, 9 erano maschi e 20 femmine, con un'età compresa tra 63 e 88 anni. Il numero di partecipanti anziani che hanno preso parte alle interviste e il loro genere sono illustrati nei grafici a barre per paese riportato di seguito. Nella *Figura 4*, l'asse orizzontale rappresenta i Paesi; l'asse verticale rappresenta il numero di partecipanti maschi e femmine per Paese. La *Figura 5* rappresenta il livello di istruzione dei partecipanti anziani. L'asse orizzontale mostra il numero di partecipanti e il loro livello di educazione; l'asse verticale mostra le nazioni di provenienza dei partecipanti.

Figura 4.

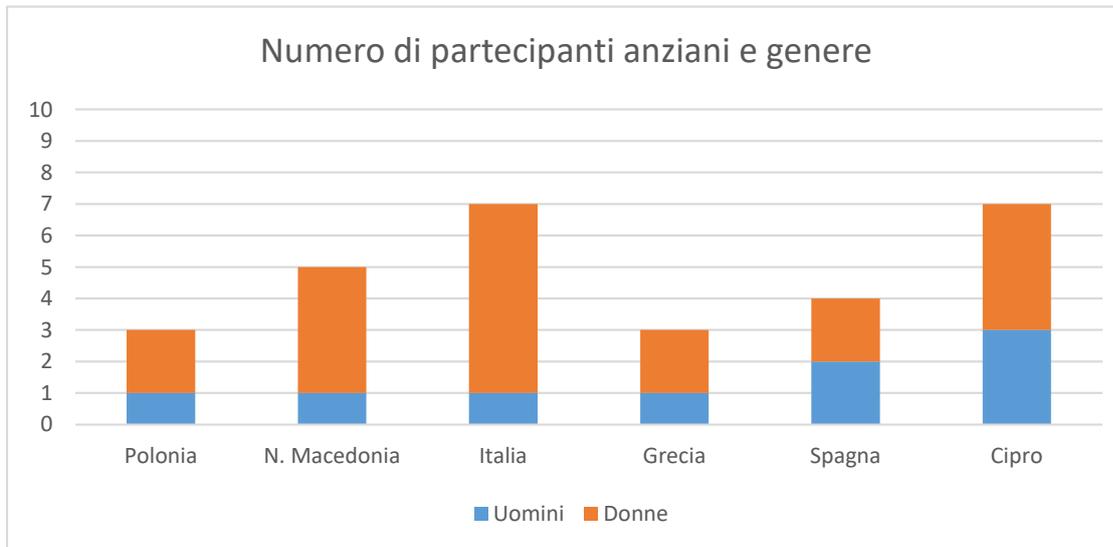
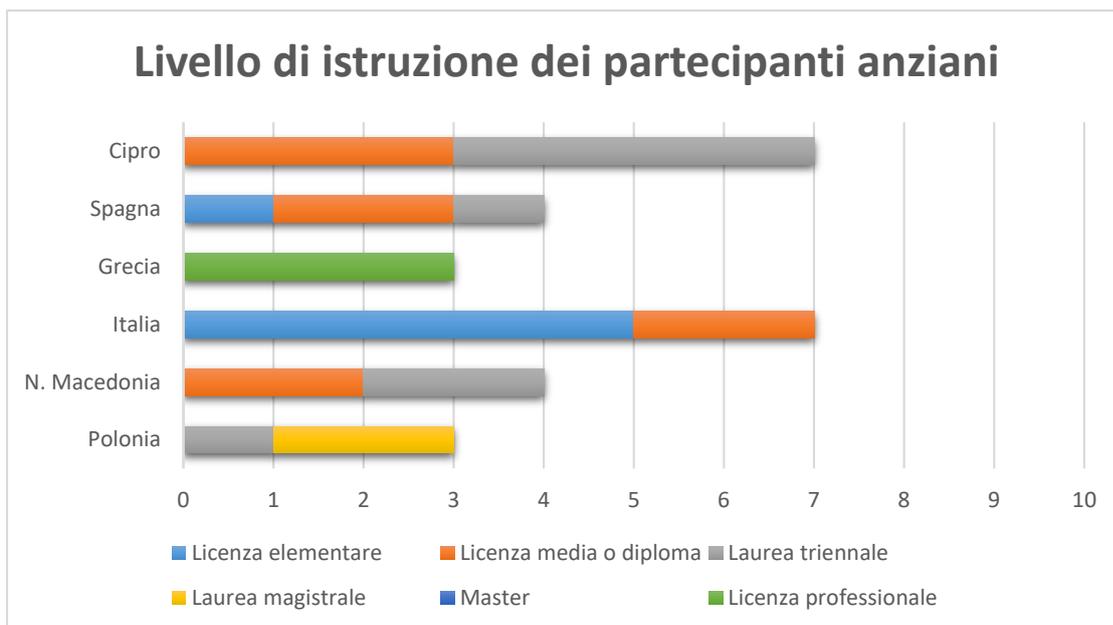


Figura 5.



3. Risultati della ricerca

3.1. Panoramica e analisi delle buone pratiche

3.1.1. Tematiche generali delle buone pratiche

Dall'analisi delle buone pratiche identificate è emerso che molte di esse condividono gli stessi obiettivi, come migliorare le relazioni intergenerazionali, rafforzare il supporto alle persone anziane, prevenire esperienze di solitudine ed isolamento o promuovere la socializzazione delle persone anziane.

Per facilitare il confronto tra le buone pratiche, queste sono state suddivise in quattro categorie:

- i) progetti/servizi principalmente legati all'erogazione di visite a domicilio o all'assistenza all'interno di centri diurni;
- ii) progetti/servizi focalizzati sulla riqualificazione di quartieri particolarmente popolati da persone anziane;
- iii) progetti/servizi che promuovono la socializzazione delle persone anziane;
- iv) progetti/servizi che forniscono compagnia virtuale per le persone anziane.

La seguente tabella illustra le quattro categorie ed i progetti/servizi individuati per ciascuna categoria:

Visite a domicilio o assistenza all'interno di centri diurni	Riqualificazione di quartieri	Promozione della socializzazione delle persone anziane	Compagnia virtuale
<ul style="list-style-type: none"> • "Amicizia ad ogni età" - Grecia • "Mi aiuti a vivere (obedience)" - Polonia • "Centri diurni per anziani e visite domiciliari" - Macedonia del Nord 	<ul style="list-style-type: none"> • "Barrios Amigos" - Spagna • "Madrid Vecina" - Spagna 	<ul style="list-style-type: none"> • "Fragili" - Italia • "Supporto intergenerazionale: un'opportunità per giovani ed anziani di stare insieme" - Italia 	<ul style="list-style-type: none"> • "Compagnia Online per persone anziane" - Grecia • "SeniorApp" - Polonia

i) Erogazione di visite a domicilio o assistenza all'interno di centri diurni

L'erogazione di visite domiciliari o assistenza nei centri diurni da parte dei volontari è stata una pratica identificata in molti paesi. Fa parte di questa categoria il programma "Amicizia ad ogni età" in Grecia, che mira a ridurre l'isolamento sociale e la solitudine delle persone anziane attraverso il contatto umano e le relazioni sociali. Un obiettivo aggiuntivo di questo progetto è il rafforzamento della fiducia in se stessi delle persone anziane, mettendo in luce i loro bisogni e i loro problemi. Il programma coinvolge gruppi di volontari che operano a livello della comunità/quartiere locale, fornendo supporto alle persone anziane, attraverso azioni come telefonate settimanali, visite a domicilio, attività collettive ed eventi ecc...

Nell'ambito di questo programma, piccoli gruppi di volontari che sono connessi con persone anziane vengono supportati a sviluppare relazioni di befriending.

Analogamente, il progetto *“Mi aiuti a vivere”*, implementato dall’associazione Little Brother in Polonia, offre un servizio di accompagnamento, che consiste in visite regolari da parte dei volontari alle case dei residenti dell’organizzazione Little Brothers of the Poor, attraverso le quali si costruisce un rapporto di amicizia e fiducia tra il volontario e la persona anziana sola. Centinaia di volontari prendono parte a questo programma, fornendo ogni giorno alle persone anziane sostegno e un senso di sicurezza.

Anche in Macedonia del Nord è stata identificata una pratica che comprende l’erogazione di visite domiciliari e assistenza nei centri diurni. All’interno del progetto *“Centri diurni per anziani e visite domiciliari”*, la Croce Rossa ha fondato tre centri diurni per persone anziane nella città di Skopje. I principali servizi forniti includono visite da parte di caregiver e di volontari una volta alla settimana o al bisogno. Il servizio erogato dai volontari include conversazioni ed altre attività di socializzazione, accompagnare la persona anziana a fare la spesa e ad acquistare medicinali, l’accompagnamento a visite mediche, camminate, l’espletamento di pratiche amministrative ecc...

ii) Riqualficazione di quartieri per le persone anziane

Entrambe le pratiche identificate in Spagna - *“Barrios Amigos”* e *“Madrid Vecina”* sono incentrate principalmente sulla riqualficazione dei quartieri per prevenire la solitudine e l’esclusione sociale delle persone anziane. Il progetto *“Barrios Amigos”*, (*“Quartieri amichevoli”* in Italiano), mira alla creazione di una rete di amicizie nei quartieri in cui vivono persone anziane ed a stabilire una cooperazione con le risorse e le organizzazioni vicine. Al fine di incrementare l’impatto e la ricezione da parte del gruppo target, vengono anche organizzati regolarmente eventi sociali nei quartieri.

Il progetto *“Madrid Vecina”*, promosso dalla NGO spagnola *“Grandes Amigos”* in collaborazione con il consiglio della città di Madrid mira a migliorare il benessere e la salute delle persone anziane riqualficando i legami di vicinato e coinvolgendo l’intero quartiere per individuare e prevenire la solitudine. Questo progetto si propone di far sentire gli anziani accompagnati e sostenuti per qualsiasi loro bisogno, ed è aperto a tutti i membri del quartiere. Il progetto include anche una parte informativa dedicata alle persone anziane, per permettere loro di conoscere le diverse opzioni disponibili di compagnia, socializzazione e sostegno presenti sul territorio, come volontari, associazioni di quartiere, assistenti sociali, centri sanitari comunali ecc...

iii) Promozione della socializzazione delle persone anziane

Sono comuni anche le pratiche che offrono opportunità di socializzazione per le persone anziane. Tali pratiche comprendono il progetto *“Fragili”* implementato in Italia da Anziani e non solo. Il progetto mira ad identificare le persone fragili con più di 75 anni, che vivono da sole o con un’altra persona con più di 75 anni in quartieri critici della città di Carpi (Italia), esaminare il loro bisogni e le loro difficoltà e promuovere la socializzazione e la partecipazione sociale. I giovani appartenenti all’associazione di volontariato, chiamata *Giovani per Carpi*, sotto la coordinazione di Anziani e non solo, hanno intervistato gli anziani fragili di via Belgrado, un quartiere della città poco servito e in cui vivono molti anziani soli, al fine di idetificare i loro bisogni. Successivamente sulla base di quanto emerso dalle interviste hanno organizzato incontri educativi e ricreativi rivolti alle persone anziane residenti in tale quartiere.

Anche un altro progetto italiano *“Il sostegno tra generazioni: un’occasione per giovani ed anziani di stare insieme”* opera in modo simile. All’interno di questo progetto i giovani organizzano attività ricreative (es. ballo, tombola ecc...) coinvolgendo persone anziane fragili. Questo progetto coinvolge 4 differenti strutture per anziani, con due volontari per ogni struttura. I giovani volontari che operano nei servizi per gli anziani di Mestre e di Marghera e nel centro servizi IPAV realizzano programmi

assistenziali rivolti agli anziani che vivono nelle proprie case, comprando loro beni di prima necessità, assistendoli nella gestione di pratiche burocratiche, promuovendo e sostenendo il loro accesso ai servizi e organizzando attività ricreative. Mentre i giovani che operano nella struttura residenziale per persone anziane si occupano dell'organizzazione e della realizzazione di attività ricreative.

iv) Compagnia virtuale per persone anziane

Sono state identificate anche pratiche incentrate sul befriending a distanza, per il quale si è registrato un aumento della domanda dall'inizio della pandemia da COVID-19. Tali pratiche includono il progetto greco *"Compagnia Online per persone anziane"* e *"SeniorApp"* in Polonia. *"Compagnia Online per persone anziane"* è rivolto a persone vulnerabili con più di 60 anni. Il programma prevede la creazione di gruppi virtuali di compagnia e di conversazione, che si propongono di contrastare l'isolamento e il sentimento di solitudine esperiti dalle persone anziane durante la pandemia, specialmente da coloro che non hanno parenti.

Allo stesso modo, la piattaforma web e l'applicazione *"SeniorApp"* sono state pensate per tutte le persone bisognose di assistenza e per le loro famiglie, che sono alla ricerca di un supporto nelle cure e nelle questioni di vita quotidiana. Questa piattaforma si è proposta di utilizzare la tecnologia come strumento per contrastare l'esclusione sociale ed aiutare le persone in difficoltà, attuando l'idea di responsabilità sociale d'impresa.

3.1.2. Analisi delle buone pratiche per indicatori

L'elaborazione delle buone pratiche include le seguenti domande guida per ciascuno dei quattro indicatori analizzati:

i) Impatto	ii) Innovazione	iii) Sostenibilità	iv) Trasferibilità
<ul style="list-style-type: none"> • Quanti volontari e beneficiari sono stati coinvolti nel servizio di befriending? Qual'è stato il loro livello di soddisfazione rispetto al servizio di befriending? Qual è stato l'esito della valutazione condotta, se è stata effettuata? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quali sono le principali caratteristiche di innovazione della pratica individuata? In quale area si colloca l'aspetto innovativo e perché (ad esempio, innovazione sociale, innovazione tecnologica)? 	<ul style="list-style-type: none"> • La pratica dispone delle condizioni tecniche, umane e finanziarie necessarie per garantirne la continuità nel tempo? 	<ul style="list-style-type: none"> • La pratica dispone di meccanismi e strumenti per consentire ad altre organizzazioni di adattarla? È stata replicata con risultati positivi in altre organizzazioni?

i) Impatto

Generalmente, il livello di partecipazione dei giovani nei servizi di befriending varia a seconda dei paesi e dei progetti. Tra le pratiche identificate quella con un maggior livello di coinvolgimento e partecipazione dei giovani nei servizi di befriending è quella dell'organizzazione spagnola "Amigos de los Mayores" che, secondo il Rapporto annuale 2020, ha fornito supporto a 2.709 anziani coinvolgendo un totale di 2.689 volontari.

Inoltre, un alto livello di impegno giovanile nei servizi di befriending è stato individuato nell'ambito del progetto "Madrid Vecina" in Spagna, dove circa 1.500 volontari hanno sostenuto 1.200 anziani durante la pandemia da COVID-19, mentre in Polonia oltre 500 volontari sono diventati aiutanti e amici degli anziani nell'ambito dell'organizzazione Little Brothers of the Poor. Nelle altre pratiche identificate, il livello di partecipazione dei giovani ai servizi di befriending è significativamente più basso.

ii) Innovazione

Nella maggior parte delle buone pratiche l'aspetto innovativo risiede nel rendere il volontariato più accessibile alle persone, ad esempio le visite dei befriender a casa degli anziani soli rendono questi servizi più accessibili a tutti. Un altro importante aspetto innovativo identificato in alcune delle pratiche è la creazione di strumenti che coinvolgono l'intero quartiere e che consentono alle persone di poter contribuire in modi diversi al progetto.

Una pratica il cui aspetto innovativo è associato all'uso della tecnologia è la piattaforma web "Senior App". "SeniorApp" è una piattaforma web e applicazione mobile pensata per tutte le persone bisognose di assistenza e per le loro famiglie, che sono in cerca di un supporto nelle cure e nelle questioni di vita quotidiana.

La piattaforma web e l'applicazione mobile sono state ampiamente apprezzate da esperti e partner internazionali per il loro potenziale nella costruzione di una comunità intorno alle persone che hanno bisogno di supporto nella loro vita quotidiana.

iii) Sostenibilità

Alcuni progetti non prevedono una replica o una continuazione del progetto a lungo termine. Altre buone pratiche consistono invece in progetti a lungo termine sostenuti dal governo, come ad esempio i centri diurni istituiti dalla Croce Rossa in Macedonia del Nord.

iv) Replicabilità

Alcune pratiche identificate sono state replicate con successo, come ad esempio il progetto Fragili/Via Belgrado. Alla luce dei risultati positivi ottenuti nella fase di sperimentazione del progetto in via Belgrado, l'amministrazione locale ha deciso di sostenerne l'estensione ad altri quartieri della città di Carpi e zone limitrofe (Italia).

In maniera analoga, in Spagna la federazione Spagnola "Amigos de los Mayores" ha deciso di istituire un servizio simile a "Barrios Amigos" a Saragozza per integrare altre attività di sostegno condotte dall'organizzazione, offrendo un'alternativa al volontariato tradizionale e consentendo altre forme di partecipazione dei cittadini.

In generale, la maggior parte delle pratiche può essere applicata in qualsiasi Paese e comunità, poiché il volontariato è uno strumento ampiamente disponibile e flessibile per apportare cambiamenti nella società. Tuttavia, sebbene la maggior parte dei servizi di befriending possa essere facilmente adattata e abbia un potenziale di trasferibilità, spesso non vengono replicati.

3.2. Sintesi dei risultati delle interviste

3.2.1. Sintesi delle interviste con i partecipanti giovani

Quasi tutti i giovani intervistati avevano avuto qualche esperienza di volontariato ed alcuni di loro avevano preso parte a servizi di befriending o avevano partecipato ad attività di volontariato rivolte a persone anziane. Alcuni partecipanti avevano già sentito parlare di servizi di befriending mentre altri non conoscevano il termine, ma non appena veniva fornita loro la definizione, riferivano di conoscere alcune iniziative nella zona in cui abitano, che potevano rientrare nella categoria di servizi di befriending.

I partecipanti di tutti i Paesi hanno concordato sul fatto che i giovani possono trarre molti benefici dai servizi di befriending. Alcuni partecipanti hanno affermato che la relazione con una persona anziana offre ai giovani l'opportunità di imparare da una cultura diversa dalla propria ma allo stesso tempo vicina e prendere spunto da uno stile di vita diverso. Infatti gli anziani possono trasmettere ai giovani le loro conoscenze ed esperienze e allo stesso tempo i giovani possono mantenere le persone anziane aggiornate sulla vita moderna.

Altri partecipanti hanno posto l'enfasi sullo sviluppo di abilità relazionali ed empatia, altri ancora sullo sviluppo di un forte senso di appartenenza ad una comunità. Per quanto riguarda altri benefici dei servizi di befriending, i partecipanti hanno sottolineato che anche il semplice sviluppo di una relazione di befriending rappresenta di per sé un significativo vantaggio e hanno aggiunto che aiuta i giovani a sviluppare qualità e tratti come il rispetto e l'apprezzamento.

Secondo i partecipanti, le competenze interpersonali necessarie per far parte dei servizi di befriending sono l'intelligenza emotiva, la pazienza, l'empatia, il rispetto, la sensibilità, il senso dell'umorismo e l'atteggiamento positivo, ma anche la flessibilità, l'adattabilità e la disponibilità all'ascolto.

Alcuni hanno ritenuto che essere un befriender non richieda competenze particolari, ma che sia sufficiente essere disposti ad aiutare ed essere consapevoli dei vantaggi reciproci. Altri hanno posto l'accento su abilità come la gentilezza, la cordialità, l'educazione, l'apertura e la capacità di dialogo. I

giovani hanno reputato che tra le maggiori difficoltà nel coinvolgere gli anziani nei servizi di befriending vi sia l'ammettere a se stessi di trovarsi in una situazione in cui non possono più contare solo su loro stessi e che hanno bisogno di aiuto, la paura di essere fraintesi e la mancanza di consapevolezza sulle possibilità di ricevere aiuto. Altri hanno ritenuto che la principale difficoltà potrebbe risiedere nel fatto che le persone anziane a volte credono che le cose che appartengono al mondo dei giovani non facciano per loro (es. Smartphone, internet, home banking, identità digitale ecc...) e quindi possono non condividere interessi comuni con i giovani volontari.

I suggerimenti dei giovani per rendere più attraenti i servizi di befriending includono:

- condurre una campagna di sensibilizzazione e di diffusione delle attività di befriending al fine di far conoscere ai giovani questo tipo di servizi e motivarli a diventare volontari;
- coinvolgimento delle scuole e delle organizzazioni giovanili nel fornire servizi di befriending;
- pubblicizzare i servizi di befriending nei centri giovanili, nelle università ed attraverso i social media.

Ci sono molti suggerimenti per il curriculum formativo destinato ai giovani interessati ai servizi di befriending rivolti a persone anziane. Le aree tematiche proposte dai partecipanti includono *“come prendersi cura di una persona anziana”, “abilità comunicative”, “pratiche per la gestione dell’igiene della persona anziana”, “gestione delle emozioni”*. Altri hanno affermato che sarebbe utile disporre di un programma di formazione che tratti i seguenti temi *“elementi di psicologia dell’adulto”, “le patologie associate all’invecchiamento (patologie geriatriche generali)”, “l’impatto emotivo che la patologia può avere sulla persona e sulla sua famiglia”, “tecniche di ascolto attivo”, “informazioni sul contesto storico-culturale” ed “elementi che riguardano possibili rigidità (bias sull’invecchiamento al fine di poterli riconspcere e gestire nel migliore dei modi)”*.

Altri partecipanti hanno suggerito che il curriculum formativo dovrebbe includere anche *“strategie per relazionarsi con persone anziane e comunicare con loro su argomenti che li riguardano”, “formazione di base di primo soccorso” o “formazione su come misurare la pressione sanguigna, la saturazione ed altri parametri simili”*.

3.2.2. Sintesi delle interviste con i partecipanti anziani

La maggior parte degli anziani ha riferito di non avere familiarità con i servizi di befriending, anche se alcuni hanno sentito parlare di questi servizi e conoscono alcune specifiche iniziative nella loro zona volte a promuovere la relazione tra giovani volontari e persone anziane.

In generale, i partecipanti hanno condiviso l'idea che i servizi di befriending possano stimolare la compagnia e la conversazione, offrire loro nuove opportunità di svago, aiutarli a conoscere nuove persone e a socializzare, nonché aumentare la loro empatia e le loro capacità di ascolto attivo. I partecipanti hanno inoltre riconosciuto molteplici benefici derivanti dai servizi di befriending, come la compagnia, il dialogo, il supporto psicologico, il legame con un'altra persona, lo scambio di esperienze e l'apprendimento reciproco. La relazione intergenerazionale, lo scambio di conoscenze, interessi e storie di vita sono stati gli elementi che la maggior parte degli anziani hanno ritenuto essere vantaggiosi.

Alcuni dei partecipanti anziani hanno riferito che la maggior parte degli anziani non è abituata ad interfacciarsi con i giovani e che all'inizio questo potrebbe rappresentare una sfida, dato che c'è un divario nel linguaggio e nella comunicazione.

Altri importanti ostacoli possono essere rappresentati dai problemi di mobilità degli anziani, dalla noia, dalla mancanza di motivazione e dai numerosi obblighi, come prendersi cura dei nipoti. Una sfida significativa è rappresentata dalla mancanza di competenze digitali che potrebbe ostacolare la

partecipazione ad incontri online e, ultimo ma non meno importante, il divario generazionale. La maggior parte dei partecipanti intervistati ha riferito di preferire la comunicazione faccia a faccia con i giovani anche se non gli dispiacerebbe comunicare anche tramite internet o telefonicamente. Alcuni partecipanti ritengono che la comunicazione via Internet sia più accessibile e conveniente.

La maggior parte dei partecipanti anziani ha dichiarato che sarebbe interessata a partecipare e ad impegnarsi in attività quali:

- Visitare musei, teatri, mostre o esibizioni
- Escursioni, viaggi e camminate nella natura
- Giocare a scacchi, a carte e a tombola
- Esercizi e attività formative
- Insegnare a fare la maglia e a cucire
- Condividere pasti e ricette
- Discutere di notizie ed eventi di attualità.

4. Raccomandazioni politiche

Le raccomandazioni politiche chiave per i governi, le organizzazioni della società civile, i donatori e altre parti interessate, per migliorare i servizi di befriending erogati dai giovani sono:

- ✓ Condurre ampie campagne di sensibilizzazione per promuovere i vantaggi connessi ai servizi di befriending che vedono gli anziani come beneficiari e i giovani come volontari, anche attraverso attività di informazione, orientamento e sensibilizzazione;
- ✓ Garantire che l'accesso ai servizi di befriending sia un'opportunità realistica per le persone anziane, incluse quelle con minori opportunità;
- ✓ Investire nello sviluppo di una cultura e di una struttura di befriending, anche attraverso adeguate risorse di formazione e di supporto ai giovani e ad organizzazioni interessate a fornire questo tipo di servizi;
- ✓ Garantire la disponibilità di adeguate risorse finanziarie per consentire la sostenibilità finanziaria dei servizi di befriending;
- ✓ Promuovere la cooperazione a livello nazionale ed europeo tra gli organizzatori che offrono opportunità di volontariato ai giovani, ed in particolare servizi di befriending agli anziani, al fine di sviluppare una rete di supporto strutturata;
- ✓ Fornire spazi e ambienti dedicati alle persone anziane, nei quali possono avere la possibilità di incontrare altre persone e socializzare con loro in un luogo sicuro e confortevole.

Allegati

Allegato 1: Buone pratiche

Titolo	<i>Centri diurni per anziani e visite domiciliari</i>
Luogo	<i>Skopje, Macedonia del Nord (Dare Dzambaz, Chair, Saraj)</i>
Organizzazione	<i>Croce Rossa Macedonia del Nord</i>
Sito web	https://ckrm.org.mk/en/home/
Panoramica	<p>Descrizione della buona pratica</p> <p>La Croce Rossa della Macedonia del Nord ha istituito tre centri diurni per anziani nella città di Skopje. I principali servizi forniti dai centri diurni includono visite a domicilio da parte di caregiver formali e volontari una volta alla settimana o al bisogno.</p> <p><i>I servizi forniti dai volontari includono:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conversazioni e attività di socializzazione • Fare la spesa • Assistenza nell'acquisto di prodotti alimentari, medicine ecc... • Accompagnare le persone anziane alle visite mediche, a fare passeggiate ecc... • Supporto nella gestione delle pratiche amministrative. <p><i>I servizi forniti dai caregiver formali a casa delle persone anziane includono:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Misurazione della glicemia • Misurazione della pressione sanguigna • Contattare il medico di base • Distribuzione di medicinali gratuiti • Dare consigli sull'assunzione di una terapia • Accompagnare le persone anziane a visite mediche. <p>Destinatari</p> <p>Il gruppo target sono gli anziani e le persone fragili che vivono da sole o con il proprio coniuge e che hanno bisogno di supporto medico e psico-sociale a casa propria, così come opportunità di socializzazione e partecipazione in programmi di promozione dell'invecchiamento attivo.</p> <p>Obiettivi</p> <p>L'obiettivo generale dei centri diurni per anziani è lo sviluppo di un'assistenza extra-istituzionale e l'erogazione di cure sanitarie per anziani e persone fragili.</p> <p><i>Gli obiettivi specifici includono:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento della qualità di vita, salute e condizione psico-fisica delle persone anziane;

	<ul style="list-style-type: none"> • Soddisfare i bisogni sanitari e sociali degli anziani; • Socializzazione ed arricchimento del livello d'istruzione degli anziani; • Promozione dell'invecchiamento attivo e di un approccio attivo alla vita in età avanzata; • Promozione del volontariato, del coinvolgimento dei cittadini nelle attività di volontariato dei Programmi della città di Skopje e nei programmi di altre organizzazioni che offrono servizi sociali.
Impatto	<p>Numero di volontari e di beneficiari coinvolti</p> <p>Ogni mese, oltre 30 persone visitano i centri diurni per anziani e vengono effettuate più di 1000 visite domiciliari. Il progetto coinvolge 8 volontari e 6 caregiver formali.</p> <p><i>I dati di valutazione non sono disponibili.</i></p>
Innovazione	<p>Aspetti innovativi della pratica</p> <p>Sebbene i servizi di befriending e le visite domiciliari da parte dei volontari siano comuni in altri Paesi europei, in Macedonia l'esempio dei centri diurni per anziani è piuttosto innovativo nel contesto nazionale.</p>
Sostenibilità	<p>Condizioni finanziarie per la continuità</p> <p>L'implementazione del progetto a Skopje è iniziato nel 2011, con il sostegno finanziario e l'esperienza della Croce Rossa austriaca e dell'Austrian Development Agency.</p> <p>Nel 2012, il progetto ha ricevuto il sostegno della città di Skopje e del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e della società EVN Macedonia. Grazie al nuovo sostegno finanziario, sono stati aperti i centri diurni per anziani di Dare Dzambaz e Chair.</p> <p>Nel 2015 con la partecipazione dell'Albiz Foundation in qualità di donatrice, è stato aperto il terzo centro diurno per anziani nel comune di Saraj.</p> <p>Allo stesso tempo sono iniziate le visite domiciliari agli anziani che vivono nel comune di Saraj. Finora il progetto è stato sostenuto e finanziato dalla Sparkasse Bank e dall'Ambasciata della Repubblica Slovacca.</p>
Replicabilità	<p>Altre pratiche che hanno adottato gli stessi meccanismi e strumenti</p> <p>Nonostante i servizi di volontariato forniti dai centri diurni abbiano un potenziale di trasferibilità non sono ancora stati replicati da altre organizzazioni o in altri contesti locali.</p>
Informazioni aggiuntive	<p>Al fine di assicurare la sicurezza e il benessere dello staff, dei volontari e degli utenti, i centri diurni per anziani sono stati temporaneamente chiusi nel periodo tra il 2020 e il 2021 durante lo scoppio della pandemia da COVID-19 e sono stati poi riaperti successivamente.</p>

Titolo	St Vincent's Centre, Brighton (Tower House)
Luogo	UK, Brighton
Organizzazione	St Vincent de Paul Society
Sito web	https://www.svp.org.uk/
Panoramica	<p>Descrizione della buona pratica</p> <p>Il progetto di sostegno alla comunità della St Vincent de Paul Society (Inghilterra e Galles) si dedica all'assistenza di 120 persone vulnerabili e isolate di età superiore ai 70 anni a Brighton e Hove.</p> <p>Il St Vincent di Brighton ha sede in una bellissima villa edoardiana (o meglio conosciuta come Tower House) vicino a Preston Park ed è dotata di una caffetteria, un salone, una cucina, una sala da pranzo, una sala per le attività artistiche ed un negozio di beneficenza in loco. E' aperta quattro giorni alla settimana e vi è un minibus che consente agli ospiti con problemi motori di raggiungere il centro.</p> <p>Obiettivi generali</p> <p>L'obiettivo del St Vincent di Brighton (Tower House) è quello di aiutare le persone anziane che combattono contro l'isolamento e la solitudine a divertirsi in un ambiente sicuro, in cui hanno la possibilità di fare amicizia e legare con altre persone.</p>
Impatto	<p>Numero di volontari e beneficiari coinvolti</p> <p>La St Vincent's Brighton in sintesi conta 40 volontari, 4 dipendenti part-time, 1 cuoco interno e 8 attività settimanali.</p> <p>I 40 volontari e lo chef interno hanno lavorato 24 ore su 24 per consegnare i pacchi di cibo forniti da Fare Share agli ospiti durante la pandemia da Covid-19. 120 persone hanno beneficiato di un pasto fatto in casa durante il lockdown.</p> <p>Livello di soddisfazione dei servizi di befriending</p> <p>In generale il livello di soddisfazione degli ospiti della Tower House è elevato. <i>Gli ospiti e i loro familiari hanno espresso la loro soddisfazione sui servizi in generale, sul cibo e sulla meravigliosa compagnia. Gli ospiti hanno riportato di apprezzare molto la visita al St Vincent.</i></p>
Innovazione	<p>L'aspetto innovativo del St Vincent di Brighton sta nell'offrire una vasta gamma di attività e di servizi stimolanti ed interattivi, come:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quiz, tombole e lotterie • Sessioni di ginnastica • Pranzi cucinati in casa • Consulenza e consigli da parte di esperti su argomenti come evitare i truffatori o prendersi cura della propria salute dentale.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantare per il cervello e sessioni di canto • Bocce • Ginnastica per il cervello- stimolazione fisica e mentale per persone con demenza • Sfilata di beneficenza della St Vincent di Brighton • Club di Rummikub (gioco da tavolo) • Pittura • Ping pong • Yoga sulla sedia. <p>In estate il St Vincent organizza divertenti gite per gli ospiti, a bordo di speciali minibus.</p> <p>In termini di innovazione tecnologica, sul sito web del St Vincent di Brighton è possibile registrarsi e inviare un modulo per aderire ai servizi forniti.</p>
Sostenibilità	<p>Condizioni finanziarie per la continuità</p> <p>Non sono disponibili dati sulle condizioni finanziarie per la continuità del St Vincent di Brighton (Tower House).</p> <p>Tuttavia, vi è la possibilità di fare delle donazioni al St Vincent di Brighton (Tower House) al fine favorire la continuità del progetto e aiutarli a migliorare la qualità della vita delle persone anziane.</p>
Replicabilità	<p>Altre pratiche che hanno adottato gli stessi meccanismi e strumenti</p> <p>Questo servizio è stato replicato da altre organizzazioni e istituzioni nel Regno Unito, come AgeUK, The Befriending Scheme, Befriending Networks ecc.</p>
Informazioni aggiuntive	<p>Il St Vincent di Brighton è stato temporaneamente chiuso durante la pandemia da COVID-19 ma ora è stato riaperto. Sebbene alcuni ospiti provano ancora ansia e preoccupazione (o sono impossibilitati) a frequentare il St Vincent di Brighton (Tower House), pertanto i volontari sono ora autorizzati a fornire visite a domicilio. Le misure di distanziamento sociale e l'uso della maschera sono ancora rispettate.</p>

Titolo	"Barrios Amigos" (Quartieri amichevoli)
Luogo	Spagna, Saragozza
Organizzazione	Federazione "Amigos de los Mayores" (Amici degli anziani)
Sito web	www.barriosamigos.org
Panoramica	<p>Il lavoro della federazione Spagnola <i>Amigos de los Mayores</i> si focalizza sulla prevenzione della solitudine e dell'esclusione sociale delle persone anziane. Il progetto "Barrios Amigos", che in italiano vuol dire "quartieri amichevoli", mira a realizzare la mission dell'organizzazione creando una rete di amicizie nei quartieri popolati da molte persone anziane, stabilendo una cooperazione con le risorse e le organizzazioni vicine. Il progetto ha un duplice obiettivo: da un lato quello di offrire supporto alle persone anziane e dall'altro lato quello di ripristinare i legami di vicinato ponendo le persone anziane al centro di tale processo ed apportando in questo modo benefici all'intera comunità.</p> <p>L'assistenza è fornita da volontari che vivono vicino alle persone bisognose. Il compito dei volontari consiste nell'effettuare visite settimanali da due ore ad una persona anziana o intrattenere conversazioni telefoniche. Tenendo conto che anche nelle strutture ospedaliere ci sono persone sole che hanno bisogno di compagnia, si organizzano visite anche in tali strutture. In questo modo, stando regolarmente a contatto con una persona anziana, si instaura gradualmente un legame di simpatia e fiducia con il volontario.</p> <p>Per aumentare l'impatto ed il coinvolgimento del gruppo target, vengono anche organizzati eventi sociali regolari nei loro quartieri. In questo modo, aumenta la partecipazione alla socialità e il valore sociale dell'invecchiamento. Il progetto mira ad incoraggiare la creazione di luoghi di socializzazione ed il networking attraverso attività ricreative. Inoltre, il lavoro svolto in collaborazione con altre organizzazioni permette alle persone anziane di partecipare a più progetti sociali e di creare una rete sociale ancora più forte. Incoraggiare una persona anziana ad uscire fuori di casa, incoraggiandola a partecipare ad un evento, ad un laboratorio o ad un corso, è l'occasione perfetta per prevenire la solitudine e riscoprire la gioia di fare amicizia e ricostruire l'autostima o il senso di scopo nella vita.</p>
Impatto	<p>Secondo il rapporto annuale di "Amigos de los Mayores" del 2020, in Spagna, il 66.2% di uomini e il 69.4% di donne over 65 anni soffre di solitudine. Nel 2020, "Amigos de los Mayores" era al fianco di 2.709 persone anziane grazie al contributo di 2.689 volontari.</p> <p>In quel periodo, 702 nuovi volontari si sono uniti al team di azione comunitaria. Inoltre, l'organizzazione ha diffuso la sua iniziativa in 43 nuovi comuni ed ha realizzato 554 attività di socializzazione, oltre a molte altre attività. 2.709 anziani hanno mantenuto il legame e l'amicizia con 2.689 volontari, condividendo 583.320 ore di buona compagnia in 106 comuni della Spagna, con il sostegno di 4.955 soci e donatori.</p>

Innovazione	<p>Il progetto “<i>Barrios Amigos</i>” è un’innovativa iniziativa dei cittadini e mira a promuovere le relazioni intergenerazionali e la solidarietà tra vicini attraverso azioni semplici e gratuite, svolte da persone che vivono nello stesso quartiere. Ogni persona interviene al proprio ritmo, in base alle proprie possibilità e preferenze.</p> <p>“<i>Barrios Amigos</i>” è un progetto che si propone di offrire nuove forme di partecipazione dei cittadini adattate ai nuovi ritmi di vita. Mette il volontariato a disposizione di tutti, facendo della flessibilità il suo principale punto di forza. “<i>Barrios Amigos</i>”, è infatti concepito come uno strumento in cui non tutte le attività dipendono da un’unica persona.</p>
Sostenibilità	<p>L’idea alla base del progetto era stata elaborata e promossa per la prima volta in Francia dall’associazione “<i>Les Petits Frères des Pauvres</i>” con l’implementazione del progetto “<i>Voisin-Age</i>”. L’organizzazione francese ha promosso lo sviluppo di questo progetto tra i membri della Federazione Internazionale di cui fa parte. La Federazione spagnola “<i>Amigos de los Mayores</i>” ha deciso di istituire questo servizio a Saragozza per integrare altre attività di sostegno condotte dall’organizzazione, offrendo un’alternativa al volontariato tradizionale e consentendo nuove forme di partecipazione dei cittadini. Questa pratica, quindi, si è già dimostrata vincente in diversi contesti, anche durante il lockdown dovuto al Covid-19, quando il servizio ha continuato ad essere attivo.</p> <p>Ai volontari viene chiesto di inserire informazioni sul loro programma e sulle loro attività in una piattaforma digitale per facilitare il coordinamento tra i vicini e con l’intento di garantire la sicurezza ed il benessere degli anziani. Una rete di “Neighbourhood Leaders” (vicini che coordinano e supervisionano il funzionamento del progetto in ogni quartiere), inoltre, supporta lo staff tecnico dell’organizzazione “<i>Amigos de los Mayores</i>”, creando un sistema altamente funzionale e sostenibile e fornendo un supporto continuo ai volontari coinvolti.</p>
Replicabilità	<p>Questa pratica può essere attuata in ogni Paese ed in ogni comunità. Il volontariato è uno strumento flessibile ed ampiamente disponibile per apportare i cambiamenti necessari nella società. I meccanismi di lavoro utilizzati in questo progetto possono essere facilmente adattati alle esigenze di altre organizzazioni, che lavorano per combattere la solitudine e l’esclusione sociale degli anziani, e non solo. “<i>Amigos de los Mayores</i>” in quanto membro di una Federazione internazionale che riunisce associazioni ed altri tipi di organizzazioni senza scopo di lucro, che lavorano per combattere la solitudine e l’isolamento sociale degli anziani, attraverso la loro missione e le loro attività, è ampiamente riconosciuta e ciò contribuisce alla diffusione di questa mission in tutto il mondo. In questo modo, i loro strumenti di lavoro e le loro idee raggiungono luoghi dove questo tema è meno sviluppato e dove possono essere implementati allo stesso modo.</p>

Titolo	"Madrid Vecina"
Luogo	Spagna, Madrid
Organizzazione	"Grandes Amigos", Madrid City Council
Sito web	www.grandesamigos.org/madrid-vecina/
Panoramica	<p>"Madrid Vecina" è un progetto promosso dalla ONG spagnola "Grandes Amigos" in collaborazione con il Comune di Madrid che mira a migliorare il benessere e la salute degli anziani, rigenerando i legami di vicinato e coinvolgendo l'intero quartiere per individuare e prevenire la solitudine. La rete di sostegno al quartiere sviluppata riunisce vicini, aziende, rappresentanti dell'amministrazione pubblica, associazioni di quartiere e molti altri. Insieme formano una rete per monitorare gli anziani nell'ambiente, per scoprire se sono o si sentono soli, per aiutarli con tutto ciò di cui hanno bisogno per facilitare la loro socializzazione e la partecipazione alla vita del quartiere. Attraverso semplici e quotidiani gesti di buon vicinato, "Madrid Vecina" vuole che si sentano sempre accompagnati e sostenuti in qualsiasi cosa abbiano bisogno. In questo modo il progetto contribuisce a migliorare il loro benessere e la loro salute e a costruire un quartiere amichevole che si prende cura dei suoi vicini. ecc. Tutti gli abitanti del quartiere e della comunità possono partecipare alle attività del progetto "Madrid Vecina". Oltre ad essere una rete di rilevamento, il progetto informa gli anziani sulle diverse possibilità di compagnia, socializzazione e sostegno di cui hanno bisogno, come i volontari, le associazioni di quartiere, l'assistenza sociale, i centri sanitari comunali.</p>
Impatto	<p>Secondo il "Rapporto annuale Grandes Amigos 2020", 1168 anziani hanno partecipato ai vari programmi offerti dall'organizzazione, il 23% in più rispetto all'anno precedente. L'86% degli anziani che partecipano ai programmi dell'organizzazione sono donne, gli uomini rappresentano il 14%. Gli anziani che accompagnano sono sempre più diversi, anche se il profilo più spesso è quello di una donna di 84 anni, che vive da sola e riceve un sostegno emotivo a casa. Nel 2020, 1407 volontari hanno partecipato ai progetti, il 31% in più rispetto al 2019. I volontari sono stati mobilitati attraverso 27 gruppi d'azione. Questi gruppi autogestiti sono un catalizzatore per la partecipazione dei volontari e degli anziani nei quartieri.</p> <p>Le reti di quartiere come "Madrid Vecina" sono state fondamentali durante la pandemia per fornire sostegno agli anziani che soffrivano di solitudine e isolamento. Sono stati infatti avviati programmi di assistenza telefonica per fornire supporto durante la fase più dura della pandemia, anche se le attività faccia a faccia sono state riprese non appena possibile. Grazie al progetto, in quel periodo 1200 anziani hanno ricevuto il sostegno di circa 1500 volontari.</p>

Innovazione	<p>"Madrid Vecina" ha sviluppato una serie di strumenti per coinvolgere l'intero quartiere nel progetto. Le persone possono partecipare facilmente in diversi modi: diffondendo la notizia del progetto, imparando a rilevare la solitudine, mappando il quartiere. Tutte queste azioni aumentano infine il numero di persone, enti e aziende disposte ad aiutare gli anziani.</p> <p>Questi strumenti sono disponibili sul sito web dell'organizzazione, ma vengono anche diffusi come opuscoli in tutto il quartiere. In questo modo, tutte le persone con cui l'anziano entra in contatto (il negoziante, l'impiegato dell'ufficio postale, il farmacista, il panettiere, ecc.) possono aiutare a individuare se un anziano si sente solo, se ha perso una persona cara, se la sua salute fisica o mentale sembra deteriorarsi, ecc.</p>
Sostenibilità	<p>"Madrid Vecina" è un progetto pensato per le esigenze degli anziani soli, ma anche per la creazione di legami intergenerazionali. I giovani coinvolti nel progetto, come si legge in un video dell'iniziativa, sono consapevoli che integrarsi nel proprio quartiere significa molto di più che frequentare persone della loro stessa età. Sono consapevoli che gli anziani possono essere amici interessanti, possono fornire loro nuovi punti di vista e possono anche essere considerati solo come amici che vanno a innaffiare le piante quando sono in vacanza. Naturalmente tutti i casi sono diversi, ma molti anziani sono indipendenti, hanno solo bisogno di avere relazioni significative nella loro vita. La sostenibilità del progetto sta nel fatto che tutte le parti coinvolte sono consapevoli che non si tratta di compiere un atto di carità, ma di promuovere il benessere dell'intero quartiere.</p>
Replicabilità	<p>Questa pratica può essere facilmente utilizzata in contesti diversi. Inizialmente, il progetto è stato avviato in tre quartieri di Madrid. Poi, per rispondere alle esigenze degli anziani che vivono nei villaggi e nelle piccole città, nel 2020 l'organizzazione ha avviato il progetto anche nelle aree rurali della regione della Cantabria. Gli strumenti sviluppati nell'ambito del progetto possono essere adattati a diverse esigenze e contesti.</p>

Titolo	Progetto Fragili - Via Belgrado
Luogo	Italia, Carpi (MO).
Organizzazione	Giovani per Carpi Anziani e Non solo Unione delle terre d'Argine
Sito web	http://www.fragiliterredargine.it/
Panoramica	Il <i>Progetto Fragili</i> si propone di individuare, sul territorio, le persone fragili con più di 75 anni che vivono da sole o con un'altra persona con più di 75 anni in un quartiere a rischio sociale della città, esaminarne i bisogni e le difficoltà e quindi promuovere la socializzazione, l'aggregazione e la partecipazione sociale. Dopo un primo lavoro di mappatura delle persone

	<p>fragili sul territorio, è emerso che Via Belgrado è un quartiere di Carpi localizzato in una posizione sfavorevole, circondato dalla tangenziale e con pochi negozi. In questa via vivevano molte persone over 75 senza una rete familiare forte e solidale.</p> <p>I ragazzi che fanno parte dell'associazione di volontariato Giovani per Carpi, coordinata da Anziani e Non solo, hanno intervistato gli anziani fragili di via Belgrado per individuare i loro bisogni. Hanno poi organizzato incontri formativi e informativi per gli anziani fragili che vivono in Via Belgrado. I temi principali di questi incontri erano, ad esempio, gli stili di vita sani, come proteggersi dalle truffe o conoscere l'organizzazione dei servizi sociali. I giovani volontari hanno organizzato anche molte attività ricreative come giochi di carte, bingo, karaoke e banchetti.</p> <p>Queste attività si svolgevano nella sala e nel giardino di un condominio in questa strada, che diventava un punto di riferimento per gli anziani fragili. Sono stati coinvolti anche i commercianti e i vicini del quartiere, per creare una rete di sostegno radicata sul territorio.</p>
Impatto	<p>Il progetto ha avuto effetti positivi in termini di identificazione dei bisogni nascosti, promozione dell'inclusione sociale, riduzione dell'isolamento e della solitudine. Anziani e giovani volontari hanno riferito un alto livello di soddisfazione. Grazie a questo progetto gli anziani fragili erano più disposti a uscire di casa, a incontrare altre persone e a combattere paure e ansie. Successivamente sono state coinvolte altre associazioni di volontariato che hanno permesso di estendere il progetto ad altri quartieri della città.</p>
Innovazione	<p>Il progetto ha realizzato una solida rete di supporto composta da servizi sociali, associazioni di volontariato, commercianti e vicini di casa intorno agli anziani fragili e questo è il principale aspetto sociale innovativo.</p> <p>Inoltre, la mappatura degli anziani fragili è utile anche in caso di emergenza ambientale (ad esempio terremoti, alluvioni) per gestire il processo di soccorso. Durante la crisi del Covid-19 questa mappatura è stata molto utile per identificare gli anziani che potrebbero aver bisogno di supporto, assistenza e monitoraggio.</p> <p>Questo progetto permette ai giovani di trascorrere del tempo di qualità con gli anziani, promuovendo relazioni e scambi intergenerazionali.</p>
Sostenibilità	<p>Alla luce dei risultati positivi del progetto pilota di via Belgrado, l'amministrazione locale ha deciso di sostenerne l'estensione. Ad oggi sono cinque le associazioni di volontariato - tra cui l'associazione di volontariato Giovani per Carpi - coinvolte nel progetto, con due volontari per ogni associazione. Grazie all'ampio coinvolgimento di risorse umane locali, il progetto è stato esteso ad altri quartieri di Carpi (via De Amicis e via Santa Chiara) e a un altro comune (Campogalliano), coinvolgendo un gran numero di anziani fragili.</p>
Replicabilità	<p>La pratica del progetto mostra un alto livello di replicabilità. All'inizio del progetto la mappatura delle persone fragili è stata effettuata su quattro diversi comuni della provincia di Modena (Carpi, Campogalliano, Novi e Soliera) e successivamente è stata scelta solo via Belgrado per la sperimentazione del progetto. Questa mappatura di tutte le persone fragili che vivono in quattro città diverse sarà utilizzata per estendere il progetto. Anziani e Non Solo ha divulgato il progetto alle amministrazioni comunali delle quattro città sopra citate.</p>

	Da dicembre 2021 a marzo 2022 <i>Anziani e Non solo</i> ha condotto un programma educativo volto a formare i nuovi volontari coinvolti nel progetto. Nel maggio 2022 è stato organizzato un evento pubblico finalizzato alla divulgazione dell'iniziativa.
--	--

Titolo	Il sostegno tra generazioni: un'occasione per giovani ed Anziani di stare insieme
Luogo	Italia, Mestre e Marghera (VE)
Organizzazione	Servizio civile città di Venezia Servizio civile Universale
Sito web	https://www.comune.venezia.it/it/content/il-sostegno-generazioni-un-occasione-giovani-ed-anziani-stare-assieme
Panoramica	<p>Questo progetto mira a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - promuovere il sostegno intergenerazionale - sostenere l'autonomia delle persone fragili; - migliorare la sicurezza degli anziani - prevenire la marginalità e la solitudine - incoraggiare la loro partecipazione sociale - promuovere il loro benessere e sostenere le loro capacità residue. <p>Per raggiungere questi obiettivi i giovani organizzano attività educative e ricreative (ad esempio, ballo, tombola...) che coinvolgono le persone fragili. Il progetto comprende quattro diverse strutture per anziani:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio Anziani (Mestre); - Servizio Anziani (Marghera); - la struttura residenziale per anziani Opera Santa Maria della Carità (Mestre) - Centro Servizi IPAV (servizio di assistenza sociale di Mestre). <p>In ogni struttura sono presenti 2 giovani volontari. I giovani volontari che operano nei Servizi per Anziani di Mestre e Marghera e nel Centro Servizi IPAV supportano la realizzazione dei programmi assistenziali degli anziani che vivono nella loro casa. Acquistano prodotti di prima necessità per gli anziani, gestiscono le loro pratiche burocratiche, promuovono e sostengono il loro accesso ai servizi e organizzano attività ricreative per loro.</p> <p>Per quanto riguarda i giovani volontari che operano nella struttura residenziale, essi collaborano con gli educatori per programmare le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laboratori artistici e creativi - attività di lettura; - attività ricreative come tombola, cruciverba, visione di film; - laboratori di musicoterapia; - attività di stimolazione cognitiva e sensoriale. <p>I giovani volontari hanno seguito 2 corsi di formazione prima di iniziare le loro attività di volontariato.</p>

Impatto	<p>Il progetto ha coinvolto 8 giovani volontari, 1 struttura residenziale per anziani e 3 servizi per anziani.</p> <p>La struttura residenziale per anziani dell'Opera Santa Maria della Carità di Mestre ospita 132 anziani. Per quanto riguarda i servizi per anziani, trattandosi di servizi pubblici il numero di beneficiari è piuttosto variabile.</p> <p>Ogni volontario offre 1145 ore di attività di volontariato all'anno. Il progetto è iniziato nel 2021 ed è ancora in corso, quindi i risultati finali al momento non sono disponibili.</p>
Innovazione	<p>L'aspetto innovativo di questo progetto è che i giovani offrono supporto agli anziani fragili che vivono a casa loro o in una struttura residenziale, in modo strutturato, professionale e organizzativo, secondo il piano previsto. Questo rappresenta un'opportunità per i giovani di costruire una relazione positiva con gli anziani. Possono anche imparare a pianificare programmi di welfare e attività sociali rivolte agli anziani.</p> <p>D'altra parte, per gli anziani è un'opportunità per mantenere la loro partecipazione sociale e la loro autonomia. Possono costruire una relazione intergenerazionale significativa e provare un senso di utilità e impegno.</p>
Sostenibilità	<p>Questo progetto è finanziato dal Servizio Civile Universale. Il Servizio Civile Universale assicura 77 ore di attività formative e 25 ore di tutoraggio per i giovani volontari. I volontari possono ottenere crediti formativi per l'università. Al momento il progetto è al primo anno di attuazione e non è prevista una sua replica o estensione.</p>
Replicabilità	<p>Il progetto dovrebbe essere applicabile anche ad altri servizi per anziani e strutture residenziali per anziani.</p> <p>Per questo motivo, i giovani volontari sono impegnati in eventi pubblicitari e nella distribuzione di volantini che includono le attività del progetto.</p> <p>I volontari organizzano anche incontri di divulgazione che si svolgono nelle scuole e nelle associazioni di volontariato per sensibilizzare sul tema della solidarietà intergenerazionale.</p>

Titolo	SeniorApp
Luogo	Polonia, Lodz
Organizzazione	SeniorApp Sp. z o.o.
Sito web	https://seniorapp.pl
Panoramica	<p>SeniorApp è una piattaforma web e un'app mobile pensata per tutte le persone bisognose di assistenza e le loro famiglie, alla ricerca di un supporto nelle cure e nelle questioni della vita quotidiana. I creatori vogliono sviluppare la tecnologia in modo da combattere l'esclusione sociale e aiutare le persone bisognose, implementando l'idea di responsabilità sociale d'impresa. Il progetto è stato ispirato da un'esperienza personale di assistenza a persone bisognose di aiuto.</p>

	<p>L'obiettivo è quello di creare uno strumento che colleghi le persone che lo utilizzano in una comunità e fornisca un modo semplice e reciprocamente vantaggioso di comunicare tra loro. Tale processo di comunicazione favorisce il crearsi di una comunità di persone provenienti da diversi settori che sono disposte e in grado di condividere il loro tempo e le loro competenze per aiutare gli altri. SeniorApp intende sviluppare costantemente la piattaforma e adattarla alle esigenze degli anziani e delle persone che hanno bisogno di aiuto e assistenza.</p>
Impatto	<p>SeniorApp è entrata nel mercato polacco nel marzo 2021 e, a novembre 2021, il numero di utenti totali era di 13267 e il numero di caregiver verificati era di 3342. SeniorApp è un'applicazione che può essere installata gratuitamente su qualsiasi smartphone, permettendo agli anziani di selezionare per loro stessi un servizio, come la pulizia del giardino, una visita dal fisioterapista o anche la compagnia durante una passeggiata. L'utilizzo dell'app porta molti vantaggi anche ai caregiver degli anziani, che possono soddisfare in modo più semplice e preciso le esigenze dei loro cari. Chiunque utilizzi l'applicazione ha un impatto sul suo sviluppo e può suggerire ciò di cui ha bisogno. L'applicazione risolve problemi reali che gli anziani e i loro assistenti devono affrontare ogni giorno. L'aspetto dell'applicazione è adattato alle capacità degli anziani e il modo di usarla è intuitivo. Con pochi clic è possibile chiedere supporto per sé o per una persona cara, scegliendo non un servizio specifico, ma una persona specifica verificata dallo staff della piattaforma. Questo è particolarmente apprezzato da chi è separato da una grande distanza dai propri cari e non è in grado di prendersene cura quotidianamente. SeniorApp è il vincitore del premio principale del concorso "Mam Pomysł na Startup", edizione 2020. Esperti e partner internazionali hanno riconosciuto e premiato l'enorme potenziale nella costruzione di una comunità intorno alle persone che hanno bisogno di supporto nella loro vita quotidiana. La piattaforma SeniorApp è un ottimo esempio di utilizzo della tecnologia per la costruzione innovativa di relazioni sicure tra i beneficiari. L'implementazione dei servizi attraverso i dispositivi mobili rientra inoltre nell'idea di prevenire e combattere la minaccia della COVID-19.</p>
Innovazione	<p>Grazie all'applicazione, è possibile ordinare, ad esempio, un appuntamento con un medico di famiglia o un fisioterapista, un consulto psicologico, un'assistenza notturna, ma anche la pulizia dei vetri, un massaggio, un servizio di emergenza informatica o un tuttofare. Potete facilmente prenotare un'estetista, un parrucchiere o un giardiniere a casa vostra! È interessante notare che l'applicazione si occupa di tutti i livelli di esigenze degli anziani e offre persino opportunità di socializzazione e di sviluppo personale. Tra gli esempi vi sono le passeggiate in compagnia, l'educazione con lo smartphone o l'apprendimento delle lingue. Queste sono solo alcune delle vaste capacità dell'applicazione.</p> <p>Aspetti innovativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'installazione dell'applicazione è veloce e intuitiva, - l'uso dell'applicazione è gratuito e disponibile in tutta la Polonia, - l'applicazione è adattata alle esigenze e alle capacità degli anziani (contrasto, caratteri grandi)

	<ul style="list-style-type: none"> - l'applicazione può essere utilizzata da persone di qualsiasi età - è possibile creare un account come utente dell'applicazione o come utente che offre aiuto - i pagamenti sono sicuri e senza contanti, grazie al sistema BlueMedia, - in caso di domande o problemi, tutti hanno a disposizione un supporto via telefono, e-mail, oltre alla chat nell'applicazione e sul sito web - tutti possono influire sulla direzione dello sviluppo dell'applicazione, ad esempio offrendo servizi.
Sostenibilità	<p>SeniorApp è in costante evoluzione e la chiave della sua continua crescita è senza dubbio rappresentata dai suoi valori unici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sicurezza: in termini di sicurezza dei pagamenti e di protezione dei dati, - connessione umana: soluzioni globali per le comunità locali, - soddisfazione dell'utente: soddisfare le esigenze dei clienti, - tolleranza: ogni persona è diversa, ma tutte sono uguali e paritarie, - rispetto: meritano rispetto e sostegno quando necessario, - etica: agire in conformità alla legge e al buon senso, - innovazione: utilizzare la tecnologia per il bene comune. <p>SeniorApp ha indubbiamente bisogno della promozione di un'offerta di servizi in continua evoluzione per sostenere la crescita degli utenti, al fine di raggiungere un numero sicuro di utenti regolarmente impegnati con una giusta percentuale di caregiver.</p> <p>Nel 2022, SeniorApp è entrata nel portafoglio del fondo Pracuj Ventures. Il fondo ha assunto una partecipazione di minoranza in questa società, indicando come argomenti principali le prospettive di mercato, le sfide dell'invecchiamento della popolazione e il trend della gig economy¹.</p> <p>SeniorApp è l'ottava società del portafoglio di Pracuj Ventures. Al momento della transazione, SeniorApp contava più di 16.000 utenti.</p>
Replicabilità	<p>SeniorApp è la prima applicazione di questo tipo per gli anziani in Polonia. Si avvale principalmente del coinvolgimento di persone che vogliono aiutare gli anziani. Esistono altre applicazioni per anziani, ma SeniorApp ha sicuramente un vantaggio competitivo grazie alla portata dei servizi che sono di nicchia in Polonia. Altre applicazioni potrebbero essere create in Polonia con un meccanismo simile, ma potrebbe essere una sfida implementare un'altra applicazione e attrarre nuovi o "vecchi" utenti che già utilizzano SeniorApp. Tuttavia, il meccanismo può essere utilizzato con successo da altre organizzazioni per fornire servizi in altre aree.</p> <p>SeniorApp si sta sviluppando solo in Polonia, ma l'idea di entrare in altri mercati europei sembra essere una buona strategia. Tuttavia, richiede una buona preparazione e un adattamento alle esigenze specifiche a causa delle grandi differenze tra i Paesi in termini di numero di anziani, servizi forniti dallo Stato, ecc.</p>
Informazioni aggiuntive	<p>Sebbene SeniorApp sia sul mercato da meno di un anno, è riuscita a raccogliere un gruppo di utenti ampio e in costante crescita. Attualmente può essere utilizzata in 25 grandi città polacche, ma l'obiettivo dell'azienda</p>

¹ Modello economico basato sul lavoro a chiamata, occasionale e temporaneo

	<p>è quello di aumentare il numero di utenti di SeniorApp e la portata della piattaforma fino a coprire l'intero Paese. La decisione di investimento di Pracuj Ventures si basa su due argomenti principali. Innanzitutto, SeniorApp opera in un mercato molto promettente. A causa delle attuali tendenze demografiche e del progressivo invecchiamento della società, il mercato dei servizi per gli anziani aumenterà costantemente di valore. Secondo il CSO, alla fine del 2020 il numero di persone di età superiore ai 60 anni supererà i 9,8 e rappresenterà il 25,6% della popolazione. Le previsioni della CSO indicano che il numero di persone di 60 anni e oltre in Polonia aumenterà a 10,7 milioni nel 2030 e raggiungerà i 13,7 milioni nel 2050. Queste persone costituiranno circa il 40% della popolazione totale della Polonia.</p>
--	---

Titolo	Programma MI AIUTI A VIVERE
Luogo	Polonia, Varsavia
Organizzazione	Stowarzyszenie mali bracia Ubogich – I piccoli fratelli dei poveri
Sito web	https://www.malibracia.org.pl/
Panoramica	<p>L'idea de <i>I piccoli Fratelli dei Poveri</i> è nata nel 1939, trovando la sua realizzazione 7 anni dopo, già nel dopoguerra. L'associazione fu fondata nel 1946 da Armand Marquiset. Raccoglieva giovani pronti ad aiutare i più poveri. Subito dopo la fine della Seconda Guerra Mondiale, le persone più povere erano gli anziani - soli, abbandonati, senza alcuna possibilità di aiuto. Per questo l'Associazione decise di aiutare questa parte più bisognosa della società, attribuendo la massima importanza alla relazione costruita attraverso l'accompagnamento e l'ascolto degli anziani.</p> <p>L'associazione <i>I piccoli fratelli dei poveri</i> esiste in tutto il mondo ed è attiva in 10 Paesi: Francia, Spagna, Irlanda, Canada, Germania, Stati Uniti, Svizzera, Polonia, Messico e Romania.</p> <p>L'Associazione polacca de <i>I piccoli Fratelli dei Poveri</i>, in risposta alla crescente solitudine degli anziani, ha fondato il 1° dicembre 2002 il programma MI AIUTI A VIVERE. Il programma è un servizio di accompagnamento volontario organizzato che consiste in visite regolari da parte di volontari nelle case dei residenti de <i>I piccoli Fratelli dei Poveri</i>, attraverso le quali si costruisce un rapporto insolito basato sull'amicizia e sulla fiducia tra il volontario e l'anziano solo. Centinaia di volontari partecipano al Programma, offrendo ogni giorno agli anziani soli un sostegno e un senso di sicurezza.</p>
Impatto	I volontari di questa organizzazione (sono più di 500) non sono solo aiutanti degli anziani, ma soprattutto loro amici. Visitano le persone che vivono da sole, si prendono cura della loro salute e delle loro condizioni mentali. Accompagnano gli anziani ogni giorno, parlano con loro, fanno

	<p>passaggiate, visitano il teatro o le mostre. Organizzano brevi gite fuori città. Si ricordano dei compleanni e degli onomastici dei loro assistiti. Non si dimenticano degli anziani soli nemmeno a Natale (ogni anno, grazie ai donatori, l'Associazione organizza incontri natalizi, curando decorazioni, cibo e un'atmosfera accogliente).</p> <p>In tutte le loro attività, i volontari e i dipendenti sono guidati dal motto: i fiori prima del pane. Questo motto sottolinea l'importanza di creare relazioni basate sull'amicizia e sull'empatia tra il volontario e il cliente.</p> <p>L'obiettivo è raggiungere le persone che hanno più bisogno del nostro aiuto, quelle per cui la solitudine è il problema più grande e migliorare la qualità della vita degli anziani contrastando il loro isolamento e la loro alienazione sociale.</p>
Innovazione	<p>I volontari vengono reclutati per partecipare al programma e a ogni volontario viene assegnato un mentore che visita regolarmente. In questo modo si formano legami, relazioni strette e persino amicizie intergenerazionali per molti anni. Agli anziani non viene offerta solo la compagnia e il sostegno di un volontario, ma anche incontri intergenerazionali, l'opportunità di trascorrere le vacanze insieme, varie forme di attività di gruppo, aiuto ad hoc in situazioni di eccezionale difficoltà. L'associazione realizza e si impegna in progetti per aiutare gli anziani a uscire dall'isolamento. Ecco una selezione di programmi speciali sviluppati per gli anziani isolati, che integrano il programma descritto in precedenza in modo completo e innovativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagnamento al volontariato, ovvero visite di volontari a casa di anziani soli. - Sostegno. Consapevolezza. Dignità", che prevede l'organizzazione di un sostegno individuale per gli anziani, incontri intergenerazionali, registrazione dei ricordi degli anziani. - Alzheimer Stop - un'iniziativa volta a sostenere chi si occupa di persone affette da demenza attraverso varie attività, tra cui workshop e conferenze. - Progetto per i veterani, che mira a sostenere i soldati della Rivolta di Varsavia e altri veterani per contrastare la loro solitudine. Questo progetto è realizzato insieme alla Fondazione Cultura Memoriae. - Linea di assistenza per gli anziani. Psicologi esperti sono in servizio al telefono.
Sostenibilità	<p>L'attività per eccellenza è il volontariato di compagnia strutturato, che prevede visite regolari da parte di volontari qualificati e formati nelle case degli anziani. Questo sistema professionale di volontariato a lungo termine fornisce un sostegno regolare e crea un senso di sicurezza, particolarmente importante per gli anziani che vivono da soli. Attualmente, l'Associazione Piccoli Fratelli dei Poveri ha sotto la sua ala 450 residenti di Poznań, Varsavia, Lublino, Breslavia, Cracovia, Świdnik, Pruszków e Gniezno. Un sostegno finanziario regolare è fondamentale e indispensabile per la sostenibilità delle attività intraprese per tutti i residenti. Esistono diverse possibilità di sostegno: un versamento una tantum, un versamento mensile di 32 PLN, 64 PLN o più, nonché la donazione dell'1% delle proprie imposte.</p> <p>L'Associazione Piccoli Fratelli dei Poveri opera in Polonia dal 2002, conducendo campagne sociali riconoscibili a livello nazionale con il</p>

	<p>seguinte messaggio alle aziende: "Rafforzate la responsabilità sociale della vostra azienda introducendo programmi di cooperazione per i dipendenti. Pianificate le vostre attività con noi sulla base dei programmi proposti o contattateci per pianificare una soluzione che soddisfi le esigenze della vostra azienda e gli oneri dell'Associazione". I risultati sono impressionanti: 5000 dipendenti impegnati e 200.000 PLN di fondi raccolti.</p>
Replicabilità	<p>Questa pratica può, ovviamente, essere applicata in un altro settore e, con un adeguato coinvolgimento di volontari e risorse finanziarie, può avere successo. Gli effetti delle attività dell'organizzazione sopra descritta sono legati a molti anni di lavoro, alle campagne sociali, alla collaborazione con i partner acquisiti nel corso degli anni, con le aziende e con i singoli donatori. Esistono altre organizzazioni che seguono pratiche simili, ma in Polonia sono ancora troppo poche. Pertanto, sembra più opportuno sostenere le organizzazioni più grandi e lavorare con le altre su base cooperativa. Sicuramente il vantaggio competitivo è rappresentato dalla lunga esperienza, dal riconoscimento, dall'approccio non standard negli affari e da un'ampia gamma di attività.</p>
Informazioni aggiuntive	<p>Esempio di azione dei partner: Starcom Polska e BBDO Warszawa hanno preparato campagne di beneficenza volte a raccogliere fondi per organizzare il Natale per gli anziani soli. Starcom Polska ha assicurato il contatto con un ampio gruppo di destinatari della campagna, fornendo una comunicazione diversificata a livello mediatico. D'altra parte, la collaborazione con BBDO Warsaw ha permesso di preparare un'idea di comunicazione coerente e strumenti professionali, compresi gli spot. Le campagne sociali e di raccolta fondi PODARUJ WIGILIĘ ORAZ CICA NOC. Le campagne hanno ricordato che durante questo gioioso periodo natalizio, molte persone sole hanno bisogno di sostegno. Si tratta di un esempio di cooperazione unico nel suo genere, in cui le forze combinate di due agenzie hanno rafforzato le azioni reciproche, dando vita a un effetto sinergico. Abbiamo raggiunto con il nostro messaggio diversi milioni di destinatari rendendoli consapevoli della presenza di anziani soli nella nostra società e dei loro bisogni. Comunicando effetti misurabili del sostegno, a riprova del fatto che la campagna PODARUJ WIGILIĘ ha vinto la statuetta d'argento EFFIE 2017.</p>

Titolo	Amicizia ad ogni età: Un programma per combattere la solitudine e l'isolamento sociale delle persone anziane
Luogo	Grecia
Organizzazione	Istituto Prolepsis
Sito web	https://www.prolepsis.gr/en/programs/friendship-at-any-age-a-program-to-combat-loneliness-and-social-isolation-of-elderly-people https://filiasekatheilikia.gr/

Panoramica	<p>L'Istituto Prolepsis, in collaborazione con l'organizzazione internazionale "I piccoli fratelli dei poveri", sta attuando il programma " Amicizia ad ogni età", che è iniziato il 12/4/20 e durerà fino al 30/6/25. Il programma mira a ridurre l'isolamento sociale e la solitudine degli anziani in Grecia attraverso il contatto umano e il legame. Tra gli altri obiettivi del programma vi sono il rafforzamento della fiducia degli anziani in se stessi, la messa in primo piano dei loro bisogni e problemi e la promozione del volontariato in Grecia.</p> <p>"Amicizia ad ogni età" coinvolge gruppi di volontari che operano a livello di comunità locale e di quartiere, fornendo supporto agli anziani, come comunicazioni telefoniche settimanali o visite a domicilio e attività collettive, eventi, ecc. Nell'ambito del programma, vengono creati piccoli gruppi di volontari connessi con persone anziane per sviluppare relazioni di amicizia. Ad esempio, 2-3 volontari sono collegati a 2-3 persone anziane, il che aiuta queste ultime ad acquisire più amici. Ogni volontario contatta telefonicamente i beneficiari almeno una volta alla settimana. Quando è possibile, i volontari fanno visite e attività come passeggiate e visite ad attività culturali, insieme ai beneficiari. Di conseguenza, gli anziani si sentono membri attivi di una comunità che li valorizza e sono motivati spiritualmente ed emotivamente.</p>
Impatto	<p>Poiché il programma è relativamente nuovo e ha iniziato a funzionare durante la pandemia COVID-19, non ci sono ancora dati sul suo impatto effettivo e sul numero di persone coinvolte. Tuttavia, si prevede che il programma avrà un effetto significativo, soprattutto per quanto riguarda la promozione attiva del volontariato attraverso le sue attività. Chiunque abbia una sensibilità verso gli anziani può fare il volontario per il progetto, anche senza conoscenze o competenze specifiche. Il programma accoglie alunni e studenti che possono diventare volontari in collaborazione con le loro scuole e università o in modo indipendente. L'obiettivo è far sì che i giovani accrescano la loro conoscenza dell'invecchiamento e delle sfide ad esso associate per gli anziani, infondendo allo stesso tempo un senso di partecipazione sociale e di contributo. Inoltre, grazie alla partecipazione al programma, gli studenti e le studentesse possono migliorare il proprio curriculum vitae e il proprio profilo accademico e professionale. Il programma " Amicizia ad ogni età" è anche un campo ideale per il volontariato aziendale, che consente ai dipendenti di sviluppare le proprie competenze e capacità e promuove il lavoro di squadra, contribuendo allo stesso tempo alla società e alla buona reputazione dell'azienda.</p>
Innovazione	<p>Nell'ambito del programma, è disponibile una linea telefonica (+30 2106101300) per sostenere le persone anziane che si sentono sole e/o i loro assistenti, familiari e amici. La linea telefonica è attiva dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 20.00, e fornisce comunicazione in un ambiente sicuro da parte di personale qualificato; le chiamate non vengono registrate e l'istituto non conserva né tratta i dati personali dei beneficiari. I servizi forniti attraverso la linea fissa comprendono la comunicazione per il contatto umano e il legame, le informazioni sul programma di befriending e il collegamento con i volontari, nonché il collegamento con altri servizi sociali quando necessario. Per quanto riguarda il personale che gestisce la linea telefonica, si tratta di volontari formati che ricevono una supervisione e una formazione continua. Un altro aspetto innovativo del</p>

	programma è che si basa sul contributo dei volontari e cerca di promuovere il volontariato in Grecia.
Sostenibilità	Il programma "Amicizia a ogni età" è realizzato con una donazione della Fondazione di beneficenza TIMA e sostenuto da Envolve Entrepreneurship, e sarà attivo almeno fino al 2025. Inoltre, la Regione Attica ha recentemente deciso di porre il programma sotto la sua egida, fornendo un sostegno pratico per riconoscere l'iniziativa dell'Istituto Prolepsis per combattere la solitudine in età avanzata. Inoltre, il programma ha molteplici sostenitori, tra cui comuni, unità di assistenza agli anziani, servizi sociali, associazioni locali, enti pubblici e privati, ecc. A questo punto va ricordato che l'Istituto Prolepsis ha partecipato con il progetto "Amicizia ad ogni età" al Dialogo Bravo 2021 - Bravo Sustainability. In questo contesto, iniziative e programmi che promuovono lo sviluppo sostenibile, l'imprenditorialità responsabile e la responsabilità sociale vengono valutati e premiati per il loro contributo alla società.
Replicabilità	Il programma "Amicizia ad ogni età" è realizzato dall'Istituto Prolepsis in collaborazione con "Les Petits Frères des Pauvres (PFP)", una grande organizzazione internazionale con sede in Francia che vanta una vasta esperienza nel sostegno agli anziani. I dirigenti del PFP forniscono competenze e indicazioni sulla formazione e sull'attuazione generale del programma. Inoltre, l'Istituto Prolepsis ha una vasta esperienza di ricerca sulla medicina preventiva, sulla sensibilizzazione e sulle azioni di informazione rivolte agli anziani. La Grecia è uno dei quattordici Paesi al mondo in cui viene attuata questa iniziativa. Se diverse organizzazioni e partner sociali parteciperanno e sosterranno il programma (ad esempio, i Comuni di Agia Barbara, Lykovrisi - Pefki, Metamorphosis, Moschato - Tavros, Nea Smyrni, Serres, Oropos, l'Unità di assistenza agli anziani "Casa della Pace", l'Unità di assistenza agli anziani di Rodi, ecc.).
Informazioni aggiuntive	Il programma è stato inizialmente lanciato come progetto pilota da dicembre 2019 ad aprile 2020, con volontari e beneficiari nelle aree colpite dagli incendi dell'Attica orientale (Mati) e di Palaio Faliro. Poi, a causa della pandemia COVID-19, le visite dei volontari ai beneficiari e le attività collettive sono state sostituite da comunicazioni telefoniche. Allo stesso tempo, è stata avviata una collaborazione con diversi centri di assistenza (ad esempio, la Casa di cura di Atene, l'Unità di assistenza agli anziani della Fondazione di beneficenza Meropeio e la Casa dell'amore cristiano).

Titolo	Compagnia online - Accompagnamento online per gli anziani
Luogo	Grecia
Organizzazione	Medici del mondo
Sito web	https://mdmgreece.gr/epigousa-paremvasi-se-evalota-atoma-60/

	https://mdmgreece.gr/diadiktiaki-sintrofia-ilikiomenon/ https://www.timafoundation.org/el/grants/giatroi-tou-kosmou-iatriki-kai-psychologiki-ypostirixi-apomonomenon-kai-evaloton-atomon-60-2020/
Panoramica	<p>Nell'ambito del programma di intervento d'emergenza richiesto dalla situazione senza precedenti della pandemia COVID-19 in Grecia e nel mondo, l'organizzazione Medici del Mondo ha lanciato un programma chiamato "Compagnia online" per le persone vulnerabili di età superiore ai 60 anni. Il programma prevede la creazione di gruppi virtuali di compagnia e di discussione che cercano di rompere l'isolamento e la sensazione di solitudine provata dagli anziani in questo periodo, soprattutto per coloro che non hanno parenti. In particolare, gli anziani vengono dotati di tablet e di una tecnologia facile da usare, che consente loro di connettersi anche nell'era post-pandemica. Gli anziani sono collegati in squadre virtuali che formano gruppi sotto la guida di un medico specialista e di uno psicologo e si impegnano in attività semplici insieme, come bere un caffè online a una determinata ora del giorno. Il programma fa parte di un più ampio programma di intervento di emergenza per le persone vulnerabili, che copre molteplici esigenze degli anziani isolati e vulnerabili della regione di Attika. Oltre alla compagnia online, il programma di intervento prevede anche la fornitura di consulenza medica e supporto psicosociale a distanza per telefono e la consegna a domicilio di medicinali da parte del personale di Medici del Mondo.</p>
Impatto	<p>Anche se non sono disponibili i dati effettivi sul numero di cittadini anziani vulnerabili che partecipano al programma "Compagnia online", il programma è considerato di notevole impatto sociale in quanto mira a raggiungere tutte le persone isolate di età superiore ai 60 anni nella regione dell'Attica. È essenziale notare che il programma di accompagnamento costituisce uno dei tre pilastri del sostegno fornito agli anziani durante l'impegnativo periodo COVID-19. Gli altri due pilastri sono la fornitura di servizi di assistenza agli anziani. Gli altri due pilastri sono la fornitura di servizi di consulenza medica e di supporto psicosociale per telefono e la consegna di medicinali a domicilio. Per quanto riguarda il primo, i medici dell'organizzazione forniscono consulenza medica. Allo stesso tempo, psicologi e assistenti sociali aiutano gli anziani a gestire il senso di isolamento o la loro situazione, riducendo così le possibilità di sviluppare problemi psicosociali. Per quanto riguarda la consegna dei farmaci agli anziani e soprattutto a coloro che sono finanziariamente vulnerabili, l'azione mira a garantire che queste persone continuino a ricevere i loro farmaci ed evita che debbano fare la fila in farmacia, rischiando di essere infettati dal coronavirus. Sono disponibili i dati relativi al numero di beneficiari delle azioni sopra menzionate: 823 persone si sono registrate per ricevere supporto psicosociale e medico alla fine di luglio 2020, e l'équipe dell'organizzazione ha condotto 565 consultazioni psicosociali, 442 consultazioni mediche e 505 visite porta a porta con 323 beneficiari che hanno ricevuto farmaci gratuiti².</p>

² <https://ca.thehellenicinitiative.org/legacy-uploads/2020/08/1st-Narrative-and-Financial-ReportTHI-Canada-July-2020.pdf>

Innovazione	Il programma " Compagnia online" è pionieristico per gli standard greci, dal momento che non ci sono molte iniziative simili disponibili nel Paese per ridurre i sentimenti di solitudine e isolamento sociale sperimentati dagli anziani durante la pandemia COVID-19. Inoltre, un aspetto innovativo è stato il mezzo tecnologico utilizzato per garantirne la corretta attuazione. In particolare, ai beneficiari è stato consegnato un tablet per collegarsi in videochiamata e comunicare con gli altri membri del gruppo e con il personale specializzato di Medici del Mondo. Gli anziani che non avevano familiarità con i processi digitali sono stati agevolati nei loro sforzi dal team specializzato. Pertanto, i mezzi utilizzati erano semplici, funzionali e adatti alla popolazione anziana per essere ancora validi anche dopo la fine della pandemia.
Sostenibilità	Il programma di intervento di emergenza per le persone vulnerabili di età superiore ai 60 anni, gestito dai Medici del Mondo in Grecia, è finanziato dalla Fondazione di beneficenza TIMA e dall'Iniziativa Ellenica del Canada. Inoltre, come accennato in precedenza, anche se il programma è stato lanciato come programma di intervento di emergenza per sostenere gli anziani durante la pandemia di COVID-19 in Grecia, in ultima analisi mira a continuare a operare nel lungo periodo. I mezzi tecnologici utilizzati per la sua attuazione e le competenze digitali fornite agli anziani per la loro partecipazione saranno ancora rilevanti e preziosi anche nel periodo post-pandemia.
Replicabilità	A condizione che il programma di compagnia online sia coordinato dal personale specializzato di Medici del Mondo, la pratica può essere adattata in altri contesti in cui psicologi e assistenti sociali sono già impiegati per sostenere gli anziani. Inoltre, le unità di assistenza agli anziani, i servizi e le associazioni potrebbero collaborare per organizzare attività per riunire i loro beneficiari che potrebbero sviluppare amicizie tra di loro. Inoltre, gli strumenti digitali potrebbero facilitare ulteriormente questo processo, rendendo più fattibile l'organizzazione di questo atteso tempo insieme per i coetanei anziani.
Informazioni aggiuntive	https://www.youtube.com/watch?v=IObqZu76F2I&t=135s

Titolo	<i>"In contatto" ("In Touch") - In Touch Befrienders</i>
Luogo	Cipro
Organizzazione	Cyprus Samaritans - Samaritani e Amici del Mondo di Cipro
Sito web	https://www.cyprussamaritans.org/in-touch-befrienders/
Panoramica	Il servizio di befriending offerto, chiamato "In Touch Befrienders", è registrato attraverso Befrienders Worldwide, che opera in oltre 38 Paesi del mondo.

	<p>In Touch Befrienders è gestito da volontari di ascolto di Cyprus Samaritans che si sono offerti di essere anche In Touch, ma non tutti i volontari di ascolto di Cyprus Samaritans sono volontari "In Touch".</p> <p><i>"In contatto"</i> ha un numero di telefono dedicato, il 99091614, e chiunque voglia usufruire del servizio deve chiamare questo numero una sola volta. Tutte le altre chiamate sono generate dai volontari di "In Touch".</p> <p>Non avere nessuno con cui parlare può far sentire le persone isolate e sole. Parlare con uno dei volontari, amichevoli e preparati, nel momento più opportuno e necessario, può fare la differenza nella giornata di una persona.</p> <p>Le telefonate vengono effettuate dai volontari del servizio di befriending all'ora e nel giorno che il destinatario desidera e gli argomenti delle telefonate sono scelti dai destinatari, così come la durata della telefonata.</p> <p>Il sistema <i>"In contatto"</i> è in funzione da oltre 2 anni e ci sono destinatari che continuano a chiamare settimanalmente.</p> <p><i>"In contatto"</i> cerca di assegnare 2 volontari a ciascun destinatario, in modo da poter costruire relazioni, se necessario. Le chiamate possono essere interrotte, cambiate di orario/giorno/data, sospese e qualsiasi altra cosa dipenda esclusivamente dalla volontà del destinatario.</p> <p>Se qualcuno desidera avere ulteriori informazioni o contattare il servizio, può organizzare una regolare "chiamata di contatto" con l'équipe di befriending al numero: 99091614. Tutte le chiamate sono riservate.</p>
Impatto	<p>Si tratta di un'iniziativa innovativa che si è svolta di recente all'insegna del motto: "Una semplice telefonata amichevole può cambiare la vita". Pertanto, al momento non sono disponibili dati. Tuttavia, come si legge sul sito web, sono stati ricevuti feedback positivi da parte di coloro che hanno usufruito di questo servizio.</p>
Innovazione	<p>Si tratta della prima iniziativa di questo tipo, quindi è essa stessa un'innovazione/pratica innovativa.</p>
Sostenibilità	<p>Dalla descrizione del sito web, sembra che la pratica abbia tutte le potenzialità per godere delle condizioni tecniche, umane e finanziarie per garantire la sua continuità nel tempo. Anche il fatto che sia parte di un'iniziativa globale può essere considerato una garanzia di sostenibilità.</p>
Replicabilità	<p>Essendo una pratica di un'iniziativa globale, ha anche garantito la trasferibilità. Poiché l'iniziativa globale è attiva in 38 Paesi diversi, sembra che la pratica possa essere applicabile e replicabile in contesti diversi con risultati positivi, in quanto dispone di meccanismi e strumenti che consentono ad altre organizzazioni di adattarla.</p>

Titolo	Programma di assistenza domiciliare per persone vulnerabili della CROCE ROSSA
Luogo	Nicosia, Cipro

Organizzazione	<i>Società della Croce Rossa di Cipro</i>
Sito web	https://www.redcross.org.cy/en/home
Panoramica	La Società della Croce Rossa di Cipro gestisce un programma di assistenza domiciliare per persone vulnerabili che promuove le relazioni sociali organizzando attività di gruppo come il giardinaggio e il bingo. Con l'obiettivo di combattere la solitudine e promuovere la salute mentale della popolazione anziana, il programma di assistenza domiciliare è influenzato dalla psicologia positiva, che sottolinea il lato positivo della natura umana, i punti di forza e le virtù di un individuo e ciò che rende la vita degna di essere vissuta.
Impatto	La mancanza di risorse finanziarie è un fattore chiave della vulnerabilità delle persone anziane. Per le popolazioni più anziane la pensione è l'unica fonte di reddito e, nella maggior parte dei casi, è bassa. Pertanto, il rischio di povertà è più elevato tra le persone più longeve, che risultano essere già a rischio di esclusione sociale, compresi i gruppi di minoranza. Anche le donne hanno maggiori probabilità di sperimentare la povertà in età avanzata, a causa di una serie di fattori, come la discriminazione sul posto di lavoro, il congedo di maternità non retribuito, l'assistenza informale ai familiari, ecc. Pertanto, la promozione e il finanziamento di programmi mirati all'istruzione, all'inclusione sociale, all'amicizia, all'uguaglianza, ecc. di gruppi vulnerabili e socialmente esclusi è oggi molto critica e programmi di questo tipo hanno un elevato impatto.
Innovazione	Questo programma persegue obiettivi intergenerazionali in contesti di psicologia positiva, un contesto innovativo al giorno d'oggi, che apre percorsi di benessere.
Sostenibilità	<p>Promuovere e finanziare programmi di amicizia per gruppi vulnerabili e socialmente esclusi nei settori dell'istruzione, dell'inclusione sociale, del benessere, dell'uguaglianza, ecc.</p> <p>La Croce Rossa promuove il volontariato, sia come forma di apprendimento permanente che come modo per contribuire attivamente alla vita della comunità. Si tratta di uno strumento prezioso per dare forma a società inclusive che lavorano per ridurre le vulnerabilità e proteggere la dignità delle persone di tutte le età. Con il continuo aumento del numero di anziani nell'UE nei prossimi decenni, emerge la necessità per l'Europa di rispondere alle realtà e alle esigenze di una società che invecchia, nonché ai cambiamenti demografici che avranno varie implicazioni per la vita degli individui e delle società. Sono essenziali strategie nazionali e regionali sostenibili che promuovano soluzioni comuni e intergenerazionali.</p>
Replicabilità	Essendo la Croce Rossa un'organizzazione globale, con servizi e iniziative facilmente adattabili e replicabili in più contesti mondiali, la trasferibilità è assicurata.

Allegato 2: Risultati dalla ricerca sul campo

Di seguito verranno riportati i risultati della ricerca sul campo Condotta in Italia, mentre i risultati delle ricerche svolte in tutti i Paesi partner saranno disponibili nel report completo in inglese sul sito del progetto.

Italia

Risultati delle interviste coi giovani volontari

In Italia sono stati intervistati 3 giovani (2 maschi e 1 femmina) di età compresa tra i 23 e i 29 anni (età media 26 anni), con un livello di istruzione di diploma di scuola superiore per uno e di laurea magistrale per gli altri due. Tutti i partecipanti sono lavoratori e hanno esperienza di volontariato, sia in generale che con gli anziani.

Solo uno di loro conosceva il termine "befriending" in inglese, mentre due non avevano familiarità con il termine ma, una volta fornita la definizione, hanno dichiarato di conoscere alcune iniziative di questo tipo sul territorio.

Tra gli aspetti motivazionali nell'intrattenere rapporti con gli anziani viene citata la possibilità di parlare di questioni storiche ed esperienziali e di conoscere cose interessanti del passato *"Alla base della motivazione ci può essere un senso di alleanza intergenerazionale, una consapevolezza della ricchezza che proviene dalle generazioni che hanno vissuto la storia del nostro Paese e che sono i custodi della nostra memoria"* (D., 29 anni). Un altro aspetto motivante è l'idea di poter migliorare la vita delle persone, ad esempio attraverso il supporto alla digitalizzazione e all'alfabetizzazione digitale che potrebbe rendere gli anziani autonomi su alcuni aspetti (ad esempio, la prenotazione di visite mediche). Interfacciarsi con una persona anziana può portare diversi vantaggi. In primo luogo, può essere molto stimolante grazie alla storia e alle storie di vita che possono condividere e che solo una persona matura conserva. È possibile creare legami che arricchiscono la crescita personale, emotiva e di autostima, maturando interiormente la consapevolezza di fare la differenza. Il legame con una persona anziana offre ai giovani l'opportunità di apprendere da una cultura diversa ma vicina, prendendo spunto da uno stile di vita differente e aggiornandosi sulla vita moderna. Inoltre, la partecipazione a iniziative di befriending definisce il proprio stile di cura, che è presente in tutte le situazioni di volontariato, ma che nella condizione di fragilità dell'anziano trova la sua massima espressione.

La difficoltà principale può essere rappresentata dal fatto che gli anziani a volte credono che le cose del "mondo giovane" di oggi non siano per loro (ad esempio, smartphone, Internet, home banking, identità digitale, ecc.), ma quando poi si avvicinano ad esse, diventano i primi utenti, quindi forse c'è un pregiudizio.

In un servizio di puro befriending, gli ostacoli che si possono incontrare potrebbero essere le caratteristiche individuali della personalità individuale (diffidenza, chiusura, evitamento). Un'altra sfida può essere la diffidenza verso le novità e la rigidità verso il cambiamento di routine e abitudini, sia per l'ambiente che per le abitudini personali.

Tra le competenze dovrebbero esserci: la capacità di mettersi in gioco e di entrare in modo discreto nella vita delle persone anziane, la capacità di ascolto attivo e interessato e la pazienza.

I servizi di befriending possono diventare più accattivanti prestando attenzione al tipo di comunicazione e di presentazione che viene fatta delle iniziative, riuscendo a veicolare bene i messaggi e gli obiettivi che devono essere fatti sugli utenti finali e sui contesti specifici. È inoltre fondamentale per gli anziani che il servizio offerto non trasformi le routine quotidiane, ma che vengano proposte attività che si adattino bene alla vita delle persone (ad esempio, attenzione agli orari, preferendo le attività a casa anziché richiedere spostamenti). Si potrebbero anche proporre attività che favoriscano la conoscenza reciproca di persone e costumi (cultura di quei tempi o dei nostri tempi, tradizioni, giochi). Sarebbe utile anche sottolineare il tema della possibilità di crescere insieme e del benessere che si può trarre dal fare del bene a un'altra persona, dal fare nuove attività e dal sentirsi parte della comunità.

Tutti i partecipanti hanno dichiarato che a loro piace aiutare gli anziani e che partecipare a un servizio di befriending per anziani potrebbe essere un modo per imparare nuove cose e sviluppare nuove competenze. Sono tutti abbastanza d'accordo sul fatto che iniziative di questo tipo potrebbero aiutarli a conoscere nuove persone e a socializzare e sono assolutamente d'accordo sul fatto che potrebbero migliorare le loro capacità empatiche e di ascolto attivo. Sarebbero inoltre tutti interessati a saperne di più sui servizi di befriending e a parteciparvi.

Sarebbe utile avere un curriculum formativo che tratti elementi di psicologia dell'adulto, le patologie dell'età avanzata (patologie geriatriche generali), l'impatto emotivo che la patologia può avere sulla persona e sulla sua famiglia, le tecniche di ascolto attivo, le informazioni sul contesto storico-culturale e gli elementi relativi alle possibili rigidità (pregiudizi sull'anzianità per poterli affrontare al meglio). Sarebbe molto utile se venissero forniti molti esempi e storie "*Ancora più utile è sapere come lavorare con gli esseri umani, che è difficile da insegnare in un corso ed è più facile da capire basandosi sulla testimonianza di persone che lo hanno già fatto*" (L., 26 anni) e avere uno scambio con mentori/supervisor.

Risultati delle interviste con gli anziani

In Italia sono stati coinvolti 7 partecipanti anziani (6 femmine e 1 maschio) di età compresa tra 73 e 88 anni (età media 80 anni). Tutti i partecipanti sono pensionati e il livello di istruzione più alto è la licenza elementare per 5 di loro, la licenza media per 1 e il diploma di scuola superiore per 1. La maggior parte dei partecipanti (6/7) ha dichiarato di aver usufruito di servizi di volontariato offerti da giovani, anche se occasionalmente e attraverso iniziative già esistenti, e sono state tutte esperienze positive. Le attività svolte hanno riguardato principalmente la compagnia e il divertimento. Il tempo veniva trascorso giocando a carte, a tombola, ballando e ascoltando musica o cantando. Nessuno dei partecipanti aveva mai sentito il nome "befriending" in lingua inglese e non conoscevano iniziative specifiche nell'area incentrate sulla promozione della relazione tra giovani volontari e anziani.

Tra i principali vantaggi elencati di questo tipo di servizio c'era la possibilità di trarne gioia, allegria e divertimento svolgendo attività come giochi e balli che avrebbero intrattenuto entrambe le parti. Le relazioni tra giovani e anziani porterebbero a uno scambio di conoscenze, interessi e storie di vita per entrambi. Attraverso questo tipo di relazione intergenerazionale, sarebbe infatti possibile raccontarsi e scambiarsi consigli, idee e insegnamenti "*Quando ero giovane, mi piaceva passare il tempo con i bambini e insegnare loro poesie e preghiere e anche se non sono un insegnante mi piaceva farli imparare*" (C., 82 anni). Le sfide principali potrebbero essere rappresentate dal fatto che un anziano non è abituato a interfacciarsi con i giovani e sente che c'è un divario nel linguaggio e nella comunicazione. In effetti, gli anziani coinvolti sostengono che le conoscenze e le competenze degli anziani e dei giovani sono diverse. Gli strumenti e le attività di intrattenimento che caratterizzano le generazioni sono diversi e i giochi non sono sempre comuni e conosciuti da tutte le generazioni. Viene anche sottolineato che gli anziani a volte non hanno interesse ad apprendere abilità e conoscenze, come ad esempio saper usare le tecnologie: "*Anche se mio nipote vuole insegnarmi qualcosa con lo smartphone, ammetto che non ho voglia di imparare perché ho il mio telefono di vecchia generazione che anche se è semplice mi va bene*" (D., 75 anni). Questa mancanza di volontà può essere legata al fatto che non c'è una motivazione o un forte stimolo a imparare, probabilmente perché non si è consapevoli dei vantaggi che certi strumenti o innovazioni potrebbero portare.

Tutti i partecipanti ritengono che non si presti sufficiente attenzione ai servizi di befriending e ai loro aspetti e vorrebbero che fossero disponibili più iniziative di questo tipo. Tutti gli anziani coinvolti sarebbero interessati a partecipare a questo tipo di attività, a patto che si svolgano in ambienti che già frequentano e che siano facilmente accessibili. Tra le attività a cui potrebbero essere interessati ci sono i giochi (carte, tombola, ecc.), insegnare a lavorare a maglia e all'uncinetto, condividere storie di vita, parlare di eventi passati, condividere pasti e ricette, discutere di notizie e attualità, avere uno spazio per ascoltare, rivedere e raccontare luoghi vissuti e conosciuti, praticare lingue straniere o parlate in

passato *"Io e mia moglie ci siamo sposati a Parigi e abbiamo vissuto lì per 27 anni, quindi conosciamo bene il francese"* (L., 88 anni).

Tutte le attività sarebbero positive se si svolgessero in presenza. Gli anziani coinvolti si sono dichiarati abbastanza d'accordo con l'affermazione che i servizi di befriending potrebbero promuovere la socializzazione e costituire un'opportunità di svago e di conoscenza di nuove persone. Sono anche piuttosto d'accordo sul fatto che migliorerebbero le capacità di ascolto attivo e di empatia. Infine, sono unanimemente interessati a rimanere aggiornati e a partecipare ai servizi di befriending.

Conclusioni

Per promuovere i servizi di Befriending, è importante fornire spazi e ambienti dedicati agli anziani, in cui possano avere la possibilità di incontrare altre persone e socializzare con loro in un ambiente sicuro e confortevole. Sarebbe meglio se questi spazi fossero vicini alle loro abitazioni, per migliorare l'accessibilità e promuovere la partecipazione degli anziani.

In Italia ci sono molte associazioni di volontariato che forniscono diversi tipi di servizi rivolti agli anziani, che dovrebbero collaborare tra loro per sviluppare una rete di supporto strutturata.

Per quanto riguarda il corso di e-learning rivolto ai giovani volontari, sarebbe opportuno concentrarsi non solo sulle conoscenze teoriche sull'invecchiamento, ma anche sulla condivisione di esperienze pratiche e sul confronto tra pari. Sarebbe interessante se alcuni giovani volontari con esperienza nel campo dei servizi di Befriending condividessero le loro storie con giovani volontari che hanno meno esperienza. È importante fare iniziative di sensibilizzazione nelle scuole sul tema del Befriending per aumentare il coinvolgimento dei giovani in questi servizi dedicati agli anziani. Sia dalle interviste con gli anziani che da quelle con i giovani è emerso un interesse reciproco nello scambio di storie di vita, conoscenze e abitudini. Infatti, il valore aggiunto della relazione tra anziani e giovani è lo scambio di punti di vista diversi sulla vita, che provengono da persone con storie di vita completamente diverse. Da questo scambio sia gli anziani che i giovani possono imparare qualcosa che può arricchire la loro personalità.



FUNDACIÓN
Intras

