

visibilità
relazioni obiettivi
efficacia persone
responsabilità impegno
strumenti educazione coesione efficienza
partecipazione formazione generazioni
dono integrazione territorio promozione
gratuità protezione giovani
cittadinanza inclusione welfare
progetti

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI E I LUOGHI DELLA COMUNITÀ

Verso una rinnovata responsabilità civile
capace di soddisfare domande e bisogni

Relazione di Sergio Veneziani
Boario, 11 marzo 2013

*Gli ho chiesto di quei tempi,
quando ancora eravamo così giovani,
ingenui, impetuosi, sciocchi, sprovveduti.*

*È rimasto qualcosa, tranne la giovinezza
- mi ha risposto.*

da "Il vecchio professore" di Wisława Szymborska

*Inseguendo l'ombra,
il tempo invecchia in fretta.*

Crizia, filosofo presocratico



Overture

Persone, relazione, comunità:
la forza del volontariato

Il congresso è un momento importante, un'occasione di confronto ma anche un momento di riflessione per tutti noi. La riflessione con cui voglio iniziare la mia relazione di apertura è sui volontari, cuore e grande ricchezza della nostra associazione.

Per noi di Auser, infatti, l'attività di volontariato è un esercizio di democrazia e non un semplice appagamento della coscienza. Il volontario non è solo *socialmente utile* ma è anche un soggetto *eticamente necessario* che crea valori e legami sociali, beni relazionali e capitale sociale.

Questo volontariato è la grande ricchezza, il cuore e il motore di Auser.

La natura propria del volontariato non è solo servizio ma rapporto d'incontro: conta, quindi, non solo la quantità dei servizi erogati, ma la loro qualità. Volontariato è ricerca della relazione con l'altro, riconosciuto come soggetto titolare di diritti. Volontariato, per Auser, è una scelta etica e di giustizia sociale, esercizio di cittadinanza attiva, responsabile e solidale.

Nei giorni scorsi ho letto una definizione di volontario che mi ha particolarmente colpito: *I volontari rappresentano quella sorta di pionieri che spesso riescono a unire al loro senso ideale anche una progettualità realizzativa non indifferente.*

Mi è sembrata perfetta per descrivere i nostri volontari perché...

... il volontario Auser sperimenta, innova, personalizza e quindi rende flessibili i suoi interventi

... il volontario Auser non offre solo un servizio ma crea una relazione con la persona

... il volontario Auser mette liberamente a disposizione il proprio tempo per l'attività di aiuto alla persona, riconosciuta come soggetto titolare di diritti, e di aiuto alla comunità per rafforzarne la coesione e il capitale sociale.

Cosciente del proprio ruolo, costruttore di benessere e patrimonio umano e sociale di Auser, informato sui valori fondamentali dell'associazione, i principi su cui essa si fonda e gli scopi che si prefigge, il volontario Auser è una persona particolare.

È una persona che vuole conoscere altre persone, curiosa della vita e delle sue infinite possibilità, ha voglia di fare, di partecipare, di sapere e di aiutare.

È una persona libera, che scopre nel proprio impegno un modo nuovo di essere protagonista e mettere a frutto le competenze e le esperienze che nella vita si è costruito. A volte è un giovane che ha voglia di stare con altri giovani o che ha scoperto come il rapporto con persone di un'altra generazione possa essere un'occasione per conoscere meglio se stesso e gli altri.

O anche è semplicemente una persona che trova piacere nel donare una parte del suo tempo agli altri.

In ogni caso, il volontario Auser è una persona che trae soddisfazione dalla propria voglia di esserci, dalle attività ben fatte per migliorare la propria visione del mondo. Affronta i propri impegni con la stessa responsabilità e serietà con cui affronterebbe un lavoro ben pagato o i suoi ruoli familiari.

È anche grazie a questo atteggiamento dei suoi volontari che Auser può assicurare alle persone e agli enti con cui collabora una risposta sicura, continua, certa e affidabile. Per il volontario Auser, *dono e gratuità* rappresentano un valore morale, di solidarietà e di grande valenza sociale. Il volontariato è un'azione che aiuta le persone che ne beneficiano ma serve altrettanto al volontario poiché gli permette di sentirsi *parte attiva della comunità* e di esprimere le sue qualità per una cittadinanza consapevole.

Tuttavia, fare il volontario in una struttura organizzata come Auser significa qualcosa in più.

Richiede che tra volontario e associazione si stabilisca un rapporto di mutua partecipazione, interesse e contenuto, che si esprime attraverso la condivisione dei principi, dei valori, degli scopi e del proprio operato.

Auser stabilisce con i volontari un *Patto Etico, Morale e Solidale del Volontariato* attraverso il quale la persona condivide la Carta dei Valori e lo Statuto, mette a disposizione la propria esperienza e disponibilità per favorire lo sviluppo delle attività svolte, affinché sia possibile, nel limite delle rispettive competenze, *non dire mai di no* alle diverse fragilità e bisogni di aiuto.

La nostra azione volontaria parte innanzitutto da una lettura dei bisogni e delle condizioni sociali in cui vivono le persone nelle diverse comunità territoriali e da uno sguardo a ciò che avviene nel mondo in un rapporto con le organizzazioni impegnate nella solidarietà internazionale.

Al centro della nostra iniziativa ci sono la persona, la sua libertà, i suoi diritti. Dalla lettura delle condizioni sociali delle persone ci proponiamo, attraverso le nostre azioni e attività, di dare voce e sostegno a chi si trova nelle condizioni di povertà, di negazione del diritto all'istruzione e alla salute, di discriminazione di genere, di età, di etnia, di culto etc.

Su questi temi la nostra azione è innanzitutto di denuncia pubblica di queste condizioni al fine di contribuire a far prendere coscienza di queste disuguaglianze, promuovere percorsi di giustizia e azioni di sostegno per migliorare le condizioni di vita delle persone, valorizzando le loro capacità di base, intervenendo in particolare nelle aree più povere del mondo e, dove è necessario, nei paesi europei.

Ai volontari di Auser Lombardia va quindi il mio ringraziamento.

Grazie a loro nel 2012 abbiamo potuto realizzare oltre 800.000 interventi e assistere 140.000 persone.

Grazie a loro, che hanno percorso complessivamente 8.000.000 di chilometri e messo a disposizione 2.200.000 ore di volontariato, abbiamo potuto aiutare le comunità, oltre che le persone, a vivere meglio.

Grazie a loro sono state gestite iniziative di volontariato civico che in Lombardia hanno coinvolto 700.000 persone.

Come diciamo spesso, se potessimo valorizzare dal punto di vista finanziario il risultato dell'attività dei nostri volontari emergerebbero numeri così significativi da far impallidire anche alcune grandi imprese!

Ma voglio fare un'altra riflessione pensando al valore che questa attività ha per il volontario e non solo per il beneficiario.

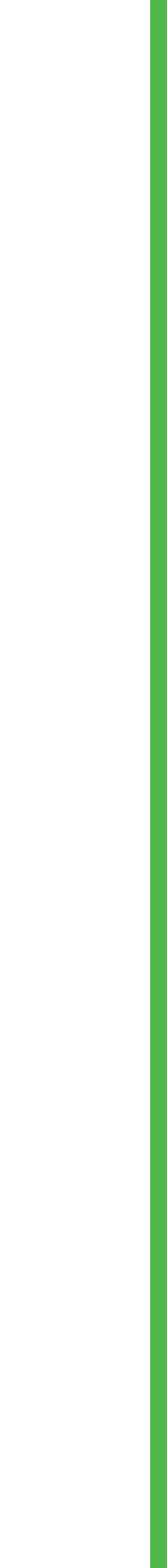
I nostri volontari escono migliori dalla relazione con le persone che aiutano: il dono del proprio tempo agli altri rende infatti più ricchi.

I nostri volontari vengono riconosciuti per strada, vengono chiamati anche quando il problema non va segnalato ad Auser ma all'amministrazione comunale, vengono coinvolti in tante iniziative diverse. Potremmo dire che, in particolare nei piccoli comuni, il volontario Auser ha uno *stigma positivo*.

Lo stigma di chi offre la propria attività di volontariato in modo personale, spontaneo e gratuito, esclusivamente per fini di solidarietà.

Dobbiamo compiere una scelta sempre più convinta di un volontariato svolto prevalentemente da anziani ma aperto all'impegno di persone di tutte le età. La ricerca di nuovi volontari, la formazione, il loro riconoscimento sociale deve essere per noi una costante nella quale impegnare risorse e iniziative. Questo aspetto è ancora più importante se si considera il valore della gratuità del servizio offerto dai volontari.

Dopo questa doverosa riflessione sui nostri volontari, la mia relazione toccherà diversi punti: vi chiedo di seguirmi in un percorso che cerca di dare ordine a quello che abbiamo fatto insieme in questi ultimi 15 anni di vita della nostra associazione. E, dato che non ci sono segreti da scoprire ma concetti da sistematizzare, vi anticipo quello che sarà il risultato di questo percorso: dimostrare che in Lombardia esiste un *modello Auser*, che questo modello funziona e, soprattutto, che potrà funzionare ancora meglio in futuro.



Come molti di voi amo la lirica: anche per questo ho pensato di articolare il mio discorso prendendo a prestito alcuni termini dell'opera. Dopo questa - che possiamo chiamare l'ouverture - la relazione prevede tre atti e, naturalmente, un epilogo.



Atto primo: la visione

Principi, valori, partecipazione:
un punto di partenza

Oggi siamo arrivati a questo punto perché 15 anni fa abbiamo avuto una *visione*, costruita partendo da principi e valori in cui credevamo che sono riportati nella nostra Carta dei Valori.

I nostri obiettivi erano, già allora:

- sviluppare il volontariato, le attività di promozione sociale, l'educazione degli adulti, la solidarietà internazionale, con particolare riferimento alle persone anziane e ai rapporti intergenerazionali
- sostenere le persone, migliorarne la qualità della vita e delle relazioni, orientarle all'esercizio della solidarietà
- difendere e sviluppare le capacità conoscitive e attive, anche residue, delle persone
- promuovere sul territorio reti associative e strutture di servizio a sostegno delle responsabilità familiari e di prossimità (buon vicinato) in sinergia con le istituzioni pubbliche
- promuovere la cittadinanza attiva favorendo la partecipazione responsabile delle persone alla vita e ai servizi della comunità locale, alla tutela, valorizzazione ed estensione dei beni comuni culturali e ambientali, alla difesa e all'ulteriore sviluppo dei diritti di tutti
- rinsaldare e rinnovare le comunità locali come realtà solidali aperte, plurali, inclusive.

Va anche riconosciuta la nostra tradizione che ci ha sempre visto dalla parte dei lavoratori, dei pensionati e dei soggetti più deboli della società. Infatti, moltissimi volontari che si sono avvicinati alla nostra associazione avevano avuto durante la loro vita lavorativa esperienza di delegato sindacale o membro di consiglio di fabbrica. A loro veniva naturale trasferire le proprie esperienze e le proprie competenze organizzative all'interno di Auser.

La vecchiaia, la cittadinanza attiva, la presa in carico, la sussidiarietà e il mutualismo declinati poi nella telefonia sociale, nel volontariato civico, nell'educazione degli adulti, nelle attività di socializzazione, sono gli elementi su cui abbiamo costruito la visione della nostra associazione e dello sviluppo del welfare nella nostra società.

La visione viene teoricamente definita come *la proiezione di uno scenario che un'organizzazione vuole vedere nel futuro e che rispecchia i suoi valori, i suoi ideali e le sue aspirazioni*. Non è un concetto astratto ma molto concreto: è proprio grazie alla capacità di visione di tante organizzazioni se oggi il mondo è ricco di innovazione, tecnologia e nuovi servizi sempre più avanzati.

Cosa sognano le organizzazioni per il loro futuro? Per i loro servizi? Per i soggetti che ne fanno parte e per i beneficiari? E soprattutto, cosa fanno per fare sì che i loro sogni si trasformino in realtà? Cosa significa progettare un'organizzazione in funzione di una visione?

La nostra organizzazione è diventata grande - così come molte altre - perché ha avuto una visione che ha guidato le singole azioni e la sua strategia generale.


Ribadisco che senza visione non c'è futuro.

Auser oggi è il frutto della visione di alcuni di noi che hanno capito l'importanza di costruire un rapporto profondo tra l'associazione e il territorio. Una visione che si è tradotta nella capacità di leggere i bisogni, dichiarati ma anche nascosti, delle persone e delle comunità e di immaginare quali potevano essere le possibili soluzioni.

Sono convinto che senza visione non c'è rinnovamento.

Avere una visione è una condizione indispensabile, in particolare nei momenti di transizione o di difficoltà. E certamente quello che stiamo attraversando è un periodo di grande cambiamento che richiede un ripensamento generale del sistema economico, del welfare, della politica.

Ma sono convinto che la visione da sola non sia sufficiente. È importante che sia accompagnata dalla capacità di progettare, dalla volontà di fare rete, dall'impegno costante, dalla competenza, dalla credibilità, dalla volontà di tessere relazioni positive con le istituzioni... e da tante altre cose ancora.



Oggi siamo presenti in un comune su tre della Lombardia e la nostra rete è una *grande rete*. Se la nostra associazione è cresciuta e può contare su 80.000 soci e oltre 10.000 volontari è perché abbiamo avuto una visione ma anche la capacità di dare concretezza al nostro pensiero.

Ma mi pare importante ricordare che la Lombardia è parte di una rete ancora più grande: come spesso diciamo trovi una sede Auser nel comune di Bormio in Valtellina ma anche a Mazara del Vallo in Sicilia.



© MMI New Line Tunes (ASCAP)
All Rights Administered by WB Music Corp. (ASCAP)
All Rights Reserved

Atto secondo: il percorso

Passione, dialogo, confronto:
un impegno in crescendo

In questi ultimi mesi ho riflettuto molto sul perché siamo arrivati fin qui: oggi credo di poter affermare che è perché non abbiamo mai messo in secondo piano i nostri valori. Anche se, in un momento storico come quello che stiamo attraversando, alcuni valori che sembravano solidi e immutabili vengono messi in dubbio e sono sottoposti a un'opera di smantellamento più che di revisione, noi siamo convinti che la nostra Carta dei Valori sia più che mai attuale. Per qualcuno può sembrare quasi un obbligo assumere valori nuovi e più moderni per non correre il rischio di essere ritenuto ancorato al passato. Per noi no: il rinnovamento può (anzi deve) riguardare la *governance* della nostra associazione, i servizi, l'approccio ai problemi, le modalità di intervento, ma non i valori.

Noi non abbiamo mai rinunciato a dichiarare che libertà, uguaglianza e solidarietà sono valori che ci caratterizzano e dai quali non possiamo né vogliamo prescindere.

Ma tornando al nostro percorso, credo di poter dire che siamo a questo punto per diversi motivi. Ecco quelli che penso possiamo considerare più importanti.

- Siamo stati capaci di leggere l'evoluzione sociale in atto in Lombardia
- Abbiamo compreso l'importanza di lavorare per progetti
- Abbiamo introdotto il monitoraggio delle nostre attività
- Abbiamo creduto alla strategia dei diritti
- Abbiamo scelto un modello organizzativo basato sull'autonomia
- Abbiamo mantenuto rapporti positivi con CGIL e SPI
- Abbiamo voluto essere sempre aperti e inclusivi
- Siamo stati capaci di dialogare con le altre organizzazioni
- Abbiamo collaborato attivamente con le istituzioni
- Abbiamo dato valore alla cultura e all'educazione permanente
- Siamo stati capaci di pensare in modo diverso la sussidiarietà
- Abbiamo sempre lavorato con grande passione
- Abbiamo avuto la fortuna di incontrare alcune persone *giuste*
- Abbiamo guardato il mondo con *occhiali di genere*.

Siamo stati capaci di leggere l'evoluzione sociale in atto in Lombardia

In questi anni abbiamo saputo far tesoro della nostra capacità di leggere le esigenze delle persone e dei territori e di vedere, forse prima di altri, la reale dimensione dei cambiamenti demografici.

Ma abbiamo saputo cogliere anche i mutamenti che stavano avvenendo nella società (per esempio, con la crescita di migranti nelle nostre città), i cambiamenti negli enti locali e nei diversi attori che operano nel territorio.

Abbiamo capito che le condizioni di malessere sociale, di inesigibilità dei diritti, di progressivo impoverimento di vasti strati di popolazione erano accompagnati da condizioni di solitudine e di emarginazione in modo particolare per le persone anziane e sole, per i *soggetti fragili* della società lombarda.

Abbiamo capito che questi fenomeni avrebbero messo in discussione la coesione sociale, la fiducia nelle persone e nelle istituzioni, abbiamo indagato a lungo e profondamente questi fenomeni, ci siamo resi conto che le manifestazioni di intolleranza sociale e razziale erano il prodotto di un rancore sociale generato dalla paura, dalla mancanza di fiducia nelle persone e nel loro futuro.

La comprensione del senso di abbandono che colpisce le persone, sia nelle grandi periferie urbane sia nelle piccole comunità lombarde, è stato il punto di partenza dell'iniziativa della nostra associazione.

Abbiamo capito che nonostante esistessero grandi e storiche associazioni di volontariato e di promozione sociale, la domanda d'aiuto, in relazione all'invecchiamento della popolazione, sarebbe esplosa e le forze in campo non sarebbero state (come non lo sono tuttora) in grado di dare tutte le risposte necessarie.

Abbiamo capito che si stava modificando la domanda di stato sociale e si presentavano sul *mercato* disponibilità nuove (i nuovi pensionati, gli anziani autosufficienti,

pensionati giovani e ancora integri fisicamente e mentalmente).

Abbiamo capito che, soprattutto in Lombardia, si doveva cercare di mettere in relazione i due fenomeni.

Noi ci abbiamo provato e oggi il protagonismo delle persone anziane, tramite la cittadinanza attiva, è un pezzo, piccolo ma importante, di un nuovo welfare territoriale e di comunità.

I cambiamenti epocali derivanti dall'allungamento della vita, dai processi di denatalità e di immigrazione aprono scenari sociali nuovi che trovano la società, le forze sociali, politiche, istituzionali impreparate a gestire e accompagnare l'evoluzione attraverso una nuova considerazione della vecchiaia e nuovi rapporti intergenerazionali ed interculturali sostenuti da politiche, progetti culturali, sociali, assistenziali, sanitari innovativi.

L'inedita situazione demografica che caratterizza l'epoca attuale come il secolo degli anziani, mette a fuoco le sfide che vi sono da affrontare e che riguardano l'integrazione delle persone anziane nella società, l'organizzazione sociale e la messa in opera di politiche delle età che assicurino, a tutte le generazioni, condizioni di esistenza degne e ruoli riconosciuti e compatibili con le loro capacità, che vanno continuamente alimentate e sostenute, e i loro bisogni senza discriminazioni né esclusioni.

L'invecchiamento chiama in causa altresì la riprogettazione delle città, dei suoi spazi urbani della sua vivibilità ambientale e sociale, della costruzione delle abitazioni, del superamento delle barriere architettoniche e dell'innovazione delle diverse infrastrutture a partire dai trasporti. In sostanza progettare una città per tutte le età.

In questo senso l'invecchiamento non deve essere considerato come un periodo residuo bensì come un'epoca della vita nella sua interezza: da qui il concetto di arco della

vita e di ricostruzione di una forte solidarietà tra generazioni e culture.

Tutto questo è potuto accadere grazie all'esperienza ma anche alla sensibilità di molti nostri dirigenti che hanno cercato le soluzioni prima che i problemi diventassero troppo grandi e ingestibili.

Molti anni fa ci siamo resi conto che l'invecchiamento della popolazione era un processo inarrestabile che poneva sfide enormi in termini di finanza pubblica, di qualità della vita, di sviluppo sociale.

Nel 2030 in Italia la popolazione tra i 55 e i 75 anni aumenterà di circa quattro milioni di unità, la metà dei bambini nati oggi supererà probabilmente i 100 anni, l'aspettativa di vita sarà di 90 anni per le donne e di 85 per gli uomini.

Una ricerca realizzata dall'Università Bocconi per la Regione Lombardia ci dice che l'indice di vecchiaia - vale a dire il rapporto tra la popolazione che supera i 65 anni e quella sino ai 14 anni - è cresciuto di 24 punti dal 1995 al 2010, passando da 121,5 a 141,9. E oggi nel 33% delle famiglie lombarde vive almeno una persona che supera i 65 anni.

Sono dati positivi che possono essere letti come un successo della medicina e del mutato stile di vita. Ma sono dati che preoccupano in quanto non sembrano esserci strategie adeguate per rispondere a quello che viene definito da alcuni come un *allarme sociale*.

Se pensiamo alla Lombardia (ma il problema riguarda tutto il Paese), la situazione è particolarmente complessa perché le trasformazioni demografiche e sociali si *intrecciano* a quelle economiche e politiche e ci mettono di fronte a necessità crescenti e all'urgenza di definire nuovi obiettivi di sviluppo sia per la collettività sia per il singolo cittadino.

I tagli al bilancio pubblico stanno mettendo a rischio i servizi alle persone, della sanità, della scuola, dell'ambiente,

limitando di fatto il grado di tutela dei diritti sociali. L'analisi della spesa pubblica, che si colloca agli stessi livelli dei Paesi Europei, indica che le risorse sono spese male e che non esistono metodi efficienti di controllo, rendendo evidente, nel nostro Paese, la mancanza di una cultura del risultato.

Purtroppo, in questa particolare fase storica, stiamo assistendo allo smantellamento di quei diritti che credevamo acquisiti per sempre, diritti che, sotto la spinta della crisi e di una politica miope che non considera lo sviluppo sociale, rischiano di essere subordinati alle condizioni esterne, variabili a loro volta del mercato e della finanza.

Infatti, rispetto alle politiche socio-assistenziali, si assiste al fatto che questi stessi diritti stanno diventando marginali e residuali sia in riferimento agli altri comparti del welfare sia rispetto ai soggetti destinatari. Siamo in presenza di una riduzione generalizzata delle prestazioni sociali offerte a livello locale e regionale e a un aumento della compartecipazione ai costi da parte degli utenti.

In ambito sanitario da anni sono stati definiti e utilizzati i LEA (Livelli Essenziali di Assistenza), mentre in campo assistenziale non si registra analoga classificazione per i diritti essenziali sociali. C'è quindi un vuoto importante in tema di diritti a prestazioni sociali ancora tutto da colmare.

Auser Lombardia e le associazione del Forum del Terzo Settore, da tempo impegnate al tavolo regionale sui temi del welfare, ribadiscono la disponibilità e l'impegno a concorrere a un processo condiviso di riforma e ammodernamento dell'intero sistema di welfare regionale.

È necessario un confronto ampio, approfondito, competente e partecipato in grado di definire una cornice, l'orizzonte e i contenuti organizzativi di un'azione di riforma per un welfare effettivo, efficace e sostenibile; un welfare universalistico in cui le istituzioni e il pubblico siano la cabina di regia capace di valorizzare il protagonismo del territorio con il concorso del privato sociale.

Riteniamo quindi indispensabile una sede di confronto con la nuova Giunta per rappresentare le nostre proposte e ribadire la centralità dei processi di programmazione partecipata a livello di ambito territoriale.

Solo così sarà più facile dare risposte efficaci ed efficienti alle fragilità sociali e assicurare certezza alle energie, su cui comunque fino ad oggi hanno potuto contare le persone per non essere lasciate sole con i loro bisogni, erogate attraverso il *Filo d'Argento* con la telefonia sociale e le numerose attività svolte nelle nostre ALA.

In questi anni Comprensori e ALA sono diventati vere e proprie antenne: la nostra capillarità ci ha permesso infatti di intercettare le richieste e i segnali che arrivano da quella *domanda debole* che ci sta tanto a cuore: migliaia di persone che vivono situazioni di difficoltà e di solitudine alle quali cerchiamo, tutti i giorni, di dare aiuto.

Voglio concludere questo primo punto ricordando la nostra idea di invecchiamento attivo: troppo spesso infatti si parla di anziani solo in termini di costi economici e sociali. Una volta uscito dal mondo del lavoro, il cittadino perde valore e rischia di diventare invisibile: noi vogliamo cambiare questa prospettiva.

Non solo, per la grande maggioranza degli economisti l'anziano diventa un costo, un peso per la società, il destinatario improduttivo di grandi risorse pubbliche.

Viviamo nel secolo degli anziani e dell'allungamento della vita media. Un fenomeno che troppo spesso trova le società, le forze sociali e politiche, le istituzioni, impreparate a gestire e accompagnare questo processo. Bisogna aprirsi culturalmente ad una nuova idea della vecchiaia e a nuovi rapporti intergenerazionali e interculturali, sostenuti da politiche adeguate e progetti sociali, assistenziali e sanitari innovativi. L'invecchiamento non deve essere considerato come un periodo residuo, bensì come un'epoca della vita nella sua interezza: da qui il concetto di arco della vita e

di ricostruzione di una forte solidarietà tra generazioni e culture. L'invecchiamento chiama in causa la riprogettazione della città, dei suoi spazi urbani, della sua vivibilità ambientale e sociale, della costruzione delle abitazioni, del superamento delle barriere architettoniche e dell'innovazione delle diverse infrastrutture a partire dai trasporti.

Noi siamo stati tra i primi a proporre un concetto di invecchiamento attivo che non si riduce alla sola idea dell'allungamento dell'età lavorativa. Abbiamo cercato di dimostrare che le persone anziane sono una fonte di energia, di cittadinanza attiva, sono produttori di nuova cultura, di nuova solidarietà, di nuove opportunità e di dialogo tra le generazioni.

Abbiamo compreso l'importanza di lavorare per progetti

Ma avere un'idea non basta: bisogna imparare a progettare e a fare rete perché questa idea possa svilupparsi e crescere. La capacità progettuale per noi è stata quindi fondamentale e va continuamente alimentata.

Oggi possiamo dire che Auser Lombardia è una *associazione di progetto*, cosa non del tutto vera anni fa quando ci limitavamo a rispondere ai bisogni delle persone e della comunità attraverso i servizi e le iniziative che organizzavamo.

Siamo diventati capaci di presidiare in maniera più organica lo spazio riferito ai bandi di finanziamento, considerando alcuni aspetti.

La stesura di un progetto costringe a esaminare il funzionamento dell'associazione e vedere gli aspetti riferiti alle attività che possono contenere nuove proposte o che meglio possono corrispondere ai differenti contesti locali. Bisogna avere la capacità di considerare le attività svolte, saper valutare quali tra le attività sono rilevanti e qual è il criterio di definizione del piano economico. Attraverso questi progetti si è voluto concorrere ad allargare la sfera dell'intervento sociale di Auser.

Un aspetto è relativo al finanziamento delle attività svolte dalle Associazioni Auser, considerando che in parte le risorse

umane utilizzate per realizzare i progetti sono quelle in forza ad Auser.

Un ulteriore aspetto è riferito alla capacità di Auser di fare rete nel ruolo di proponente o di essere in grado di collaborare nel ruolo di partner. L'associazionismo non solo produce beni e servizi ma genera capitale sociale di cui il territorio ha bisogno sia per creare solidarietà e inclusione sia per risparmiare risorse. Gli stessi Piani di Zona si stanno indirizzando, relativamente alla programmazione sociale a livello locale, verso la connessione delle conoscenze dei diversi attori del territorio e l'integrazione degli ambiti di intervento sociale e socio-sanitario.

Ormai i bandi hanno un livello di complessità elevato e richiedono gruppi di progettazione con differenti capacità e diverse conoscenze.

La stessa pubblicazione dei bandi avviene in alcuni momenti dell'anno e conseguentemente l'organizzazione Auser deve essere in grado di attivarsi con rapidità e in modo strutturato. L'obiettivo che ci proponiamo è quello di cercare di ricomporre le conoscenze a livello nazionale e regionale con l'individuazione di azioni che possano:

- presidiare la pubblicazione dei bandi nazionali (Stato, Regioni, Fondazioni)
- presidiare la pubblicazione dei bandi a livello europeo e sviluppare reti e rapporti nei diversi Paesi della Comunità
- sollecitare e supportare i Comprensori nella definizione di ipotesi di partecipazione ai differenti bandi
- far crescere competenze diffuse e individuare capacità da utilizzare nella stesura dei progetti, risorse umane che devono presentare flessibilità e affidabilità
- definire una strategia di alleanze nei diversi territori
- preparare ipotesi progettuali che partano da un'analisi dei bisogni, delle risposte, dei soggetti e delle reti attive sul territorio.

Come Auser Lombardia abbiamo verificato la possibilità di creare uno spazio di condivisione dei progetti sviluppati e presentati all'interno del sito regionale. A questa area riservata potranno accedere solamente le strutture territoriali.

L'intendimento è quello, attraverso la condivisione, di meglio impiegare il frutto degli investimenti professionali che le diverse organizzazioni hanno sostenuto nel presentare proposte progettuali.

Un ulteriore proposito è quello di creare una rete nazionale sul tema della progettazione, iniziativa questa che possa permettere sia di scambiare buone pratiche sia di collaborare in particolare su bandi nazionali ed europei.

Questa capacità di progettazione si è sviluppata grazie al confronto con alcuni esperti ma anche allo scambio tra i nostri dirigenti e volontari. Mi piace ricordare che in questi anni abbiamo più volte organizzato momenti molto *produttivi* come le giornate di Vico Marino e gli incontri che abbiamo chiamato *Il Tempo di Auser*.

Un esempio importante è stato l'incontro organizzato a Varenna sui temi della crisi economica e delle prospettive sociali con gli interventi di Daniele Checchi, allora Preside della Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Milano e di Aldo Bonomi, Presidente del Consorzio Aaster. Ricordo anche la costituzione del *Comitato tecnico-scientifico* che interagiva con noi sul progetto dei "luoghi della comunità".

Molti sono stati i temi che abbiamo affrontato nel corso degli anni a partire dalla sofferenza con Salvatore Natoli e Aldo Possenti, per finire con l'impresa sociale e lo sviluppo locale con Jean Louis Laville.

A dimostrazione di quanto siano stati importanti questi momenti, va ricordato che spesso, dopo le riunioni a livello regionale, sono stati organizzati incontri promossi dai singoli Comprensori. Abbiamo potuto constatare di persona - o ci è stato riferito dai presidenti - come la partecipazione sia sempre stata più che attiva. Chi partecipava chiedeva di poter essere coinvolto anche in nuovi momenti di scambio e di confronto.

Grazie a questi incontri, spesso residenziali, si sono rafforzate anche le relazioni, si è consolidato il senso di appartenenza, si è creata una forte identità.

Un progetto chiave, strategico per la nostra associazione, è il *Filo d'Argento* attorno al quale abbiamo speso passione ed energie e che ha coinvolto centinaia di persone. È grazie a tutto ciò che il sistema di telefonia sociale è stato diffuso in maniera capillare sul territorio ed è stato - e continua ad essere - un segno distintivo di Auser. Come sapete, il Filo consiste in un complesso impianto telefonico e telematico, con un numero verde gratuito nazionale (800 995 988) che risponde 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. In Lombardia sono stati attivati 20 punti di ascolto, in rete permanente con l'intero sistema, che coprono tutti i prefissi telefonici della Lombardia. E così oggi il sistema permette di rispondere alla domanda d'aiuto nel luogo più prossimo a chi chiama e dove è più facile organizzare la presa in carico, con risorse interne o pubbliche o del privato sociale del contesto territoriale di riferimento. Il Filo è sistema e luogo di ascolto, accoglienza, relazione, orientamento, prevenzione, ma è anche diventato "antenna" importante e utile per rilevare i bisogni (anche nascosti) delle persone e delle famiglie.

Nel corso degli anni la telefonia sociale di Auser Lombardia è diventata un prodotto di riferimento per tutta l'Auser e oggi possiamo dire che il *Filo d'Argento* è ramificato su tutto il territorio nazionale. Mi riferisco non solo all'aspetto tecnico-organizzativo, peraltro molto importante, ma in modo particolare ai contenuti che siamo riusciti a trasmettere rispetto alla presa in carico, al rapporto con le istituzioni e alla visione dell'intervento a favore degli anziani e dei soggetti più deboli della nostra regione. Noi oggi partiamo dalla considerazione che non si debba parlare di non autosufficienza delle persone, ma di autonomia possibile, impegnandoci per quanto di nostra competenza, a favorire la loro domiciliarità.

In alcuni casi, per la crescita della capacità progettuale, è stato importante fare rete e associarsi a realtà internazionali: con queste organizzazioni ci siamo aperti a diverse proposte e abbiamo conosciuto altre modalità di lavoro. Una collaborazione che ci ha permesso di partecipare a progetti

europei, convegni, forum tra operatori del terzo settore.

A titolo di esempio, voglio ricordare l'importanza che ha avuto il progetto STOP VI.E.W (Stop alla violenza nei confronti delle donne anziane), finanziato dal Programma europeo Daphne. Questa iniziativa a sviluppo triennale, che si è appena conclusa, ha affrontato con un gruppo di partner europei (Regione Lombardia, ANJAF in Portogallo, UNAF in Spagna, ZDUS in Slovenia, CNIDFF in Francia, BGRF in Bulgaria) il fenomeno della violenza contro le donne over 65. Un tema di grande complessità e delicatezza: gli abusi contro le donne anziane costituiscono ancora un tabù sociale e culturale all'interno di un *colpevole silenzio* che avvolge la violenza contro le donne, ancor di più se anziane.

Per concludere questo secondo punto relativo alla progettualità, voglio sottolineare che, anche se in alcuni casi abbiamo dovuto accontentarci di soluzioni *tattiche*, il nostro obiettivo è sempre stato impostare e realizzare progetti di largo respiro e iniziative di valore strategico.

Abbiamo introdotto il monitoraggio delle nostre attività

Da anni realizziamo il Rapporto Attività che comprende informazioni e numeri sul quadro associativo (numero associazioni, numero soci e volontari, caratteristiche del gruppo dirigente etc.), risorse strumentali (mezzi di trasporto etc.) e finanziarie (convenzioni con enti pubblici), raccolta fondi da privati, attività (tipologia e numero).

Su questo argomento vorrei spendere due parole in più perché voglio essere sicuro che l'importanza strategica di questa iniziativa, seppur complessa e faticosa, sia ben compresa ma soprattutto condivisa a tutti i livelli.

Cosa significa monitoraggio? Una definizione che condivido dice che è la sistematica sorveglianza di un processo o di un fenomeno attraverso la misurazione di uno o più indicatori. Viene attuato per valutare l'evoluzione, per identificare potenziali problemi e opportunità di

miglioramento e per misurare i risultati.

È lo stesso concetto espresso dal nostro Presidente Michele Mangano quando, nel 2005, per responsabilizzare tutta Auser sulla necessità di dar luogo ad un monitoraggio di dimensione e natura nazionale diceva: *"[...] la rilevazione delle attività mette a disposizione di tutta l'associazione uno strumento, il Rapporto delle attività, che aiuta l'associazione a lavorare meglio, sia sul piano organizzativo sia sul versante della comunicazione, [...] offre l'opportunità a chi partecipa alla gestione della vita associativa di agire e partecipare il proprio lavoro in modo semplice e trasparente, rendendolo leggibile all'interno e all'esterno dell'associazione [...]"*.

Sono le stesse direttrici che hanno spinto, già dal 2000, Auser Lombardia a impegnarsi nel processo di valutazione delle strategie, dei processi interni ed esterni e dei percorsi rivolti al territorio.

Ma il Rapporto Attività ha sempre di più assunto anche il ruolo di strumento di comunicazione e momento di trasparenza verso l'esterno perché ha rendicontato le attività dell'associazione con un approccio professionale. Questo ha contribuito a veicolare un'immagine positiva di Auser: attraverso i numeri, abbiamo dato conto dell'efficienza e dell'efficacia del nostro operato e fornito una visione complessiva della nostra mission incrociando, quando possibile, i dati degli interventi del volontariato con le attività di promozione sociale.

E tra le specificità di questa nostra iniziativa, non si può non citare l'apporto che la sua realizzazione ha fornito al consolidamento della rete tra tutte le strutture regionali di Auser, perché l'impegno dei presidenti e dei soci a livello di partecipazione alla realizzazione del Rapporto di attività è risultato un percorso non solo di conoscenza ma anche formativo quando ha approfondito l'interazione e la relazione tra le persone e i soci dell'associazione; perché si è rinnovata un'esperienza comune molto impegnativa e, quindi,

unificante; perché si è consolidata la consapevolezza che il "guardarsi dentro" e "attorno", con concretezza e rigore, è un momento di crescita complessiva dell'associazione.

Questa attività di monitoraggio ci permette di affermare che oggi la diffusione sul territorio regionale delle nostre associazioni è ampia: Auser è presente, mediamente, con 1 ALA ogni 3,5 comuni lombardi. E ciò a misura del fatto che, dalla fase pionieristica registrata nei primi anni 2000, si è passati ad una significativa e consolidata crescita strutturale in particolare nel periodo 2007/2011. Al 31 dicembre 2012 le ALA son diventate 454.

Insieme alle ALA è aumentato anche il numero dei soci con livelli di crescita particolarmente importanti in particolare negli anni 2000/2005 e 2009/2011. Al 31 dicembre 2012 il totale dei soci sfiora gli 80.000.

Il *trend* delle ore di volontariato effettuate dall'intero sistema Auser mostra come in soli 10 anni le ore d'impegno dei volontari si sono quasi raddoppiate passando da 1,2 milioni nel 2000 a 2,2 milioni nel 2011.

Le ultime considerazioni devono necessariamente fare riferimento alle attività di aiuto alla persona che hanno trovato ideale collocazione nella telefonia sociale del *Filo d'Argento*.

Per quanto riguarda questo settore d'attività si può notare come il 2003 (per la sola provincia di Milano) e poi il 2005 (per l'intera Lombardia) rappresentino due momenti di svolta laddove si realizza pienamente, in partnership con Regione Lombardia, il progetto *Pronto Servizio Anziani*.

Un progetto che ha impegnato al massimo le capacità operative e strutturali di Auser ma che è anche stato fonte di grandi soddisfazioni: per la consapevolezza di avere svolto bene l'impegno preso, per autorevoli conferme (anche istituzionali) sulla qualità del nostro lavoro, per aver rappresentato un punto di riferimento certo per molte

comunità, per aver saputo adeguare il nostro *modello d'intervento* a una domanda d'aiuto sempre più complessa e in aumento.

Un breve inciso solo per dire, con orgoglio ma anche con una certa preoccupazione, che Auser nel 2011 ha risposto con oltre 756.000 servizi alle richieste di oltre 137.000 anziani fragili che denunciavano situazioni di disagio; così come i chilometri percorsi sono passati da 1 milione e 193.000 nel 2000 a 8 milioni e 511.000 nel 2011.

Con l'area della promozione sociale si prende in considerazione, anziché la comunità nel suo insieme, solo il singolo in quanto socio, il *socius* a cui Auser dedica tutto il suo impegno per incidere positivamente sulla vita quotidiana.

Anche qui i numeri ci dicono quanto sia stato apprezzato l'impegno forte (oltre 550.000 ore di volontariato nel 2011 contro poco più di 181.000 nel 2000) di Auser nel mettere a disposizione energie a favore dell'anziano o della persona fragile. I quasi 700.000 partecipanti alle attività 2011 di quest'area (peraltro in aumento nel periodo in esame con incrementi rilevanti) ci dicono della qualità della proposta Auser ma anche della necessità/carenza di proposte alternative sia nel pubblico sia nel privato.

In conclusione, mi sembra di poter assegnare alla lettura di questi dati un'importante valenza interpretativa.

Nel decennio considerato Auser Lombardia ha raggiunto diversi traguardi pur tra molte fatiche: ha realizzato una forma di volontariato organizzato e strutturato che non sempre era considerata come modello da imitare e da seguire; ha dato vita a reti solide e solidali, con le istituzioni o coi privati, per poter confermare l'affidabilità di Auser; ha rivolto ai volontari, l'unico vero patrimonio dell'associazione, tutte le attenzioni di cui è stata capace; ha guardato al di fuori dei confini regionali e nazionali per dare un aiuto a chi aveva perso tutto.

A questo punto io devo aggiungere il mio particolare ringraziamento, ancora una volta, a chi, e lo dico senza falsa modestia, ha reso possibili questi risultati lusinghieri: tutti i volontari e tutti i dirigenti che hanno fatto di Auser questa grande associazione.

Abbiamo creduto alla strategia dei diritti

Sin dalla nostra nascita ci siamo agganciati alla "strategia dei diritti" lanciata nel 1989 da Bruno Trentin. La sua idea era che la società avrebbe dovuto fare i conti con il volontariato della terza età e diventare una forza positiva per la comunità.

Un'associazione come la nostra poteva aprire la strada alla solidarietà non solo occupandosi dei problemi - come la debolezza, l'abbandono, la solitudine - della persona anziana ma anche facendo leva sulla volontà creativa della persona, sulla sua voglia di esprimersi e di essere ancora protagonista della società: di essere un cittadino attivo.

Non a caso la nostra associazione ha iniziato a pensarsi come organizzazione capace di una *autogestione dei servizi* e a puntare sulla partecipazione attiva dei cittadini.

Abbiamo scelto un modello organizzativo fondato sull'autonomia

In Lombardia, come sapete, abbiamo voluto un modello organizzativo che si fondava sull'autonomia e lasciava grande spazio alle scelte delle associazioni locali: per creare una ALA è sempre stato sufficiente condividere la Carta dei Valori, accettare l'idea di un unico tesseramento e condividere l'impianto generale dello Statuto (anche se sappiamo bene che, fino a poco tempo fa, molti Statuti non erano ancora del tutto allineati).

Per noi essere un'associazione autonoma ha significato a volte dare risposte diverse che però hanno poggiate sempre su una base comune. Senza questa "unitarietà" di intenti e di gesti non saremmo stati in grado di rafforzare l'identità dell'associazione.

Il rischio che potevamo correre era connesso a un atteggiamento di subalternità culturale e operativa nei confronti dei soci fondatori di Auser (CGIL e SPI). Nel corso degli anni abbiamo sentito il bisogno, in alcune occasioni, di rappresentare in modo fermo i mandati e i ruoli che il nostro statuto ci affidava, ma grazie a confronti, fatti sempre nella trasparenza delle posizioni, siamo riusciti a svolgere i compiti che ci eravamo prefissi.

Il rischio più grande, però, era verso le istituzioni: nella stipula delle convenzioni, piuttosto che negli accordi sulla nostra attività, avremmo potuto smarrire il nostro ruolo e diventare di fatto articolazioni delle autonomie locali.

Questo pericolo è stato in gran parte evitato con l'affermarsi della strategia progettuale, ossia lavorare per progetti in modo da affermare la nostra capacità di leggere i bisogni e di organizzare la risposta.

Il percorso fatto in questi anni ha reso Auser Lombardia una realtà autonoma, che ha fatto le sue scelte in base all'analisi dei bisogni delle persone e delle risorse disponibili (economiche ma anche umane). Anche grazie a questa impostazione, che possiamo definire come la difesa della nostra autonomia, Auser è stata capace di crescere. Per noi essere autonomi ha significato anche poter progettare in modo indipendente il nostro presente e il nostro futuro.

Abbiamo mantenuto rapporti positivi con CGIL e SPI

Il rapporto tra Auser e i soggetti che l'hanno fondata, CGIL e SPI, è sempre stato *intenso*. Questo non significa che non ci siano stati momenti di discussione anche accesi con vivaci scambi di vedute. Ma tutto è avvenuto con rispetto reciproco e grande trasparenza.

Nel ribadire il valore della relazione e del rapporto con la CGIL e lo SPI, Auser è stata sempre impegnata a dare attuazione a tutti i livelli ai contenuti dei protocolli di relazione a suo tempo siglati. Una piena attuazione che parte dalla consapevolezza della distinzione delle rispettive funzioni, dal riconoscimento della dignità e della reciproche

autonomie senza che ciò significhi separazione ma, al contrario, valorizzazione condivisa delle proprie diversità e ruoli che, in nessun caso, vanno contrapposti ma resi funzionali a una strategia e a obiettivi comuni.

Questa garanzia ci è data dalle radici comuni, dalle storie, da principi e valori che sono alla base del lavoro svolto in questi anni e dalla condivisione delle politiche generali della CGIL e dello SPI portate avanti a difesa dei lavoratori, dei pensionati, per l'affermazione dei loro diritti, nell'interesse generale dei cittadini e del mondo del lavoro.

Auser si colloca in questa strategia generale in quanto soggetto della società civile organizzata che opera con la propria autonomia, identità e progetto.

Auser ha sempre saputo di poter contare sul sindacato anche se ha difeso una certa autonomia nelle scelte: riconosciamo l'importanza delle nostre origini, che rivendichiamo con orgoglio, ma ricordiamo che essere stati autonomi ci ha permesso di crescere e di rafforzarsi.

Pensiamo infatti che proprio grazie alla nostra autonomia abbiamo potuto portare un contributo maggiore alle organizzazioni dalle quali siamo nati e alle quali ci sentiamo ancora oggi legati.

Abbiamo voluto essere un'associazione aperta e inclusiva

Abbiamo sempre voluto aprirci a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro appartenenza politica, dal genere, dalla fede religiosa, dall'età.

Siamo sempre stati consapevoli dei nostri limiti così come delle nostre capacità: abbiamo fatto tesoro delle esperienze delle altre associazioni, non siamo mai entrati in competizione con altri soggetti del Terzo Settore e con il tempo abbiamo imparato che la collaborazione fra tutti era un fattore di crescita complessiva e di affermazione della propria *mission*.

Abbiamo dato vita ad un'associazione complessa e articolata, abbiamo consentito a tutti - senza distinzione alcuna - d'impegnarsi; nulla abbiamo chiesto, se non la condivisione della Carta dei Valori e la disponibilità di un po' del proprio tempo.

Non abbiamo mai cercato di *appiattare* le identità e le culture differenti ma piuttosto di valorizzarle: una logica che fa di Auser un'associazione libera e inclusiva senza che questo significhi abdicare ai propri valori e principi.

Oggi possiamo dire che le nostre ALA stanno diventando sempre più *accoglienti*: questo favorisce la possibilità di un maggior scambio tra generazioni e consente di sperimentare forme di collaborazione, ad esempio, anche con i migranti e le loro associazioni.

Un percorso lungo, non sempre facile, ma che ha portato e porterà in futuro grandi soddisfazioni.

Una modalità di intendere la vita (oltre che l'associazione) che costituisce, secondo me, il *sale* della nostra visione e del nostro stare insieme.

Siamo stati capaci di dialogare con le altre organizzazioni

La disponibilità e la propensione a *fare rete* è sempre stata per noi importante oltre che necessaria. In particolare sui territori, dove mettersi al servizio delle persone significa anche fare alleanze con altre organizzazioni che si occupano di problemi sociali.

L'apertura alle altre associazioni non ha mai significato rinunciare alla nostra identità: al contrario, dal confronto con gli altri siamo usciti più forti e consapevoli.

Un confronto che ci ha visto agire sempre con lealtà e trasparenza, valori estremamente importanti su cui si fonda la nostra associazione.

Sempre in tema di dialogo e collaborazione con le altre organizzazioni mi fa piacere ricordare il ruolo che abbiamo avuto - e ancora abbiamo - nel rapporto con le strutture di servizio (come il Ciessevi) e di rappresentanza

dell'associazionismo e del volontariato (come il Forum del Terzo Settore).

Abbiamo collaborato attivamente con le istituzioni

La collaborazione tra soggetti pubblici e privati vive momenti non facili. La cooperazione degli enti locali con le associazioni del Terzo Settore diventa sempre più importante ma necessita di idee chiare e di un coordinamento delle politiche che il decentramento porta con sé.

In questi anni abbiamo creato e mantenuto un buon rapporto con le istituzioni locali, in particolare con la Regione Lombardia. Un rapporto che non ci ha mai visto in posizione subalterna: la capacità di relazionarsi con le istituzioni è per noi strategica e la collaborazione che abbiamo costruito con gli enti locali lo dimostra.

La nostra autonomia rispetto alle convenzioni è cresciuta e oggi siamo chiamati dalle istituzioni a partecipare alle scelte strategiche nei territori. In alcuni casi Auser è diventata infatti un punto di riferimento per le amministrazioni locali che interpellano i nostri dirigenti nella fase di progettazione.

Fra i molti modi in cui una amministrazione comunale viene incontro ai cittadini in stato di disagio ci sono anche progetti mirati e affidati ad associazioni senza fini di lucro che operano attivamente sul territorio con scopi di utilità sociale, di cooperazione e di promozione sociale, fornendo un valido aiuto all'amministrazione comunale e svolgendo un ruolo qualificato nelle politiche sociali del territorio.

Le amministrazioni comunali hanno instaurato un rapporto di collaborazione, inclusa la stipula di convenzioni, con organizzazioni del Terzo Settore, al fine di integrare tali interventi con quelli assicurati direttamente dal Comune, dando vita di fatto a una rete di attività e servizi forniti attraverso il mondo dell'associazionismo e del volontariato.

307 associazioni Auser in Lombardia hanno stipulato lo scorso anno 520 convenzioni con enti pubblici, in particolare

con amministrazioni comunali. Il valore medio della singola convenzione è stato pari a euro 10.500.

Da comunicazioni che ci sono pervenute dalle nostre associazioni si evidenzia che in alcuni Comuni l'assegnazione diretta delle attività di aiuto alla persona attraverso convenzioni viene messa in discussione ritenendo necessaria la forma del bando.

A questo fine abbiamo chiesto verifica delle seguenti informazioni:

- se nello specifico esisteva qualche norma che obbligava gli enti pubblici a utilizzare strumenti come il bando evitando l'assegnazione diretta di servizi ad associazioni di volontariato presenti nei diversi territori
- se il ridotto valore medio della singola convenzione richiedeva in ogni caso il percorso del bando
- se la decisione del percorso di assegnazione attraverso la sottoscrizione di una convenzione ricadeva sotto l'ambito discrezionale del Segretario Comunale o degli uffici comunali.

Ci è stato risposto che il ricorso al bando si basa su alcuni principi, quali trasparenza e parità di trattamento, richiamati dalla normativa in materia di contratti pubblici. In sostanza, tali principi sono richiamati a garanzia di trasparenza su come la Pubblica Amministrazione intende muoversi nonché della parità di trattamento nei confronti di tutti i soggetti potenzialmente interessati all'affidamento del servizio.

Va in ogni caso considerato che intervengono spesso le valutazioni dell'Assessorato ai Servizi Sociali del singolo ente pubblico in merito al potenziale interesse per il servizio.

Nello specifico la normativa che prevede il ricorso alla convenzione con associazioni di volontariato o con le cooperative sociali ha avuto differenti applicazioni: da un lato, deroga assoluta alla normativa in materia di appalti, dall'altro, deroga solo quando in convenzione si prevede un effettivo mero rimborso spese. In tal caso non si rientra nell'area della contrattazione pubblica aperta al mercato

(rilevanza economica quindi tutela della concorrenza) bensì nell'area riservata al Terzo Settore da remunerarsi unicamente con il rimborso delle spese sostenute.

Abbiamo dato valore alla cultura e all'educazione permanente

Per noi l'Educazione degli Adulti è molto importante perché favorisce la socializzazione, lo scambio culturale, i rapporti fra generazioni.

Crediamo infatti sia fondamentale aiutare le persone a scoprire cose nuove, conoscere, imparare grazie alla partecipazione alle attività realizzate dalle nostre Università, dai circoli e dai centri culturali.

Sono attività che rispondono a questi bisogni, che favoriscono l'integrazione, che consentono l'affermazione intellettuale dell'individuo e la sua autonomia, che incentivano la crescita culturale e civile delle persone.

L'offerta formativa di Auser è molto vasta e cerca di rispondere al più ampio ventaglio di interessi: dall'informatica alle lingue, dalla psicologia alla storia, senza trascurare attività pratiche come cucina, pittura, danza e recitazione.

In tema di Educazione degli Adulti possiamo dire che le strutture Auser, ai vari livelli, hanno messo insieme negli anni un prezioso patrimonio di metodologie e di esperienze. Le occasioni per creare questo patrimonio sono state molte: dalla realizzazione di progetti locali e nazionali, agli incontri della *Città che apprende*, dalle forme più semplici a quelle più suggestive e innovative.

Per esempio, la tematica degli *stili di vita* fa parte di una visione che comprende l'impiego razionale e solidale delle risorse naturali. Questo cambiamento non ha solo una componente tecnologica ma riguarda soprattutto un mutamento profondo degli atteggiamenti sociali da parte dei cittadini.

Agire in maniera sostenibile diventa uno stimolo per rivedere le nostre scelte, partendo proprio da quelle che per molti nel tempo sono diventate insignificanti semplicemente

perché quotidiane.

Sostenibilità è un concetto che ci parla di “quanto a lungo può reggere” qualcosa. La consapevolezza che le nostre azioni debbono essere sostenibili è senz’altro uno degli elementi chiave per il futuro delle attività umane. Oggi, in tempi d’incertezza, al futuro forse ci si pensa un po’ di più anche perché a ben vedere il futuro non è roba nostra così come non lo sono le risorse naturali. Sono patrimoni condivisi che tocca alle generazioni in vita preservare per quelle che verranno.

La sobrietà deve diventare un criterio guida per orientare i nostri stili di vita e i nostri consumi attraverso delle azioni ben definite, quali ridurre, riutilizzare, riparare, riciclare, rallentare.

Un raccordo tra i temi dell’energia e quelli riguardanti cibo, suolo e acqua come beni comuni, ha permesso di accrescere la comprensione della fase che si sta aprendo per uno sviluppo sostenibile.

L’ambito della sperimentazione che esponiamo per linee qui sotto riguarda Auser Lombardia come capofila di un progetto che viene coordinato e promosso anche in altre Regioni.

Gruppi di acquisto di energia. Un gruppo di lavoro ad hoc costituito da esperti ha prodotto per Auser un “protocollo di accesso collettivo alla fonte solare”. Si tratta della possibilità per gruppi di anziani (e di famiglie) di acquistare pannelli solari o termici che vengono installati su spazi comuni affittati e che consentono attraverso certificati alla singola persona in consorzio di usufruire della fonte solare anche a distanza, o in condominio e non necessariamente sulla propria abitazione.

Mobilità sostenibile. Si è messo in cantiere un progetto di *mobilità sostenibile*, che riguarda la trasformazione con minimo inquinamento (elettrico, ibrido etc.) del parco di mezzi per trasporto anziani e la dotazione di colonnine di rifornimento presso le sedi. Naturalmente è decisivo l’accesso a fondi pubblici per la realizzazione (UE, Regione etc.).

Energia per le sedi Auser. Viene coordinato un piano di intervento per la coibentazione e la “solarizzazione”

esemplare di alcune sedi ricreative di circoli Auser. Anche in questo caso è determinante il ricorso a bandi pubblici. Auser- Energia. Si costituisce a livello regionale un gruppo di esperti iscritti all'*Auser-ALA energia* che mette a disposizione le proprie conoscenze professionali nel settore energetico e funziona da consulente ai progetti, oltre a dare sostegno all'attività di formazione e ad attivare sportelli di consulenza presso le associazioni Auser di territorio.

Materiale formativo e informativo. A sostegno dell'attività prevista, in particolare per l'attività di informazione interna e per la formazione (materiali in rete, download di dispense e volantini, appuntamenti comuni etc.) viene attivato uno spazio informatico collegato al sito di Auser Lombardia e attivata una mailing list apposita.

Convegno. È stato svolto un convegno a consuntivo delle esperienze realizzate nel 2012 che ha permesso di fare il punto sull'affinamento e la continuazione dell'iniziativa relativa agli stili di vita.

Come risultati attesi ci si aspetta di incrementare la qualità del territorio valorizzando l'importanza dei rapporti personali e favorendoli con un disegno del territorio attento a promuoverli.

Siamo stati capaci di pensare in modo diverso alla sussidiarietà

La nostra posizione su welfare e sussidiarietà è sempre stata chiara. Ci siamo resi conto che in una fase di profonda crisi economica come quella che stiamo vivendo diventa importante sostenere una valorizzazione di tutte le risorse presenti nella comunità territoriale comprese quelle espresse dalla società civile organizzata, considerando questi soggetti protagonisti attivi che si prendono cura delle persone e dei beni pubblici nell'interesse generale. Formazioni sociali da sostenere e da considerare parte costitutiva di un nuovo welfare.

Ferma restando la garanzia pubblica dei diritti e la regolazione istituzionale dei sistemi di protezione sociale, compete ai soggetti pubblici, attraverso la contrattazione sociale

territoriale e la programmazione partecipata, di scegliere ciò che, per l'interesse generale, per adeguatezza, per garanzia di equità e sostenibilità, per l'intrinseca capacità generativa di valori sociali quali coesione, responsabilità e solidarietà, può essere utile che venga gestito in via diretta e ciò che può essere gestito dai soggetti del Terzo settore. Una gestione che passa attraverso la coprogettazione e modalità di assegnazione per la gestione di servizi e attività che vadano oltre la gara d'appalto, valorizzando forme di accreditamento, di concessione, di patti di sussidiarietà.

Abbiamo sempre lavorato con passione

La passione è un *ingrediente* fondamentale per gestire qualsiasi tipo di organizzazione, in particolare quando si opera nel sociale.

Nella vita quotidiana, sappiamo quanto siano importanti i comportamenti... Sono i nostri comportamenti che "fanno la differenza".

La passione dei nostri volontari continua a essere un ingrediente fondamentale che aggiunge valore a tutto quello che facciamo.

Quando un nostro volontario mette a disposizione il suo tempo per accompagnare una persona anziana o un disabile, non pensa solo all'utilità di questa azione ma anche al significato che questa azione assume. Un significato che si arricchisce grazie alla capacità di creare una relazione con la persona.

Il suo gesto - all'apparenza semplice e spontaneo - ha un valore più grande perché arricchito dalla passione per gli altri e perché si inserisce in un contesto più ampio: l'impegno di tutta la nostra organizzazione.

Abbiamo avuto la fortuna di incontrare alcune persone giuste

In questi anni alcuni incontri sono stati per me veramente importanti. Ci sono state persone che mi hanno consentito di crescere in un rapporto di reciproco scambio e, a volte, il confronto con loro mi ha aiutato a prendere le decisioni giuste.

Abbiamo raggiunto alcuni traguardi anche grazie a “incontri” con persone che hanno dato un contributo, offerto “visioni” diverse, riflessioni utili che hanno arricchito e integrato la nostra.

Oltre a queste persone “importanti”, mi piace ricordare anche il contributo che mi hanno dato molti dirigenti locali e tanti volontari che ho incontrato in questi anni.

Abbiamo guardato il mondo con occhiali di genere

In questi anni sono stati compiuti notevoli progressi per fare di Auser un’associazione realmente paritaria anche se molto resta da fare.

Uno degli strumenti fondamentali per raggiungere questo obiettivo è l’*Osservatorio delle pari opportunità* che, rafforzato a livello nazionale con responsabilità di coordinamento, potrà in futuro essere istituito anche a livello regionale.

Nella Conferenza d’organizzazione di maggio 2011 Auser Nazionale ha ribadito l’importanza dell’applicazione della norma antidiscriminatoria nell’ambito delle politiche di genere che è e rimane un obiettivo irrinunciabile delle strutture a tutti i livelli dell’associazione, fissandone l’attuazione durante questo percorso congressuale, come definito nel regolamento.

Per quanto riguarda le competenze, l’*Osservatorio delle pari opportunità* si conferma essere uno strumento di proposta, di monitoraggio, di sostegno e di coordinamento delle varie attività, sia nazionali che territoriali.

In linea con Auser Nazionale abbiamo aperto un confronto e un approfondimento su alcuni aspetti relativi alle politiche di genere, soprattutto in relazione alle diverse sensibilità messe in campo dalle donne, siano esse volontarie o beneficiarie dei nostri servizi. Lo testimoniano sia il focus group sia il ciclo di incontri di autoformazione, rivolto ad un gruppo di donne volontarie di Auser.

Il ciclo di incontri, concepito come un vero e proprio workshop di coprogettazione, ha prodotto una serie di riflessioni che si articolano lungo tre filoni tematici che sono: la femminilizzazione della domanda sociale; percorsi di leadership femminile; cura, welfare, tempi e orari.

I risultati hanno evidenziato la necessità di mantenere viva l'attenzione e la sensibilizzazione su tali temi soprattutto da parte della nostra classe dirigente maschile.

Infatti non possiamo e non dobbiamo dimenticare che il 59% della nostra associazione è fatto da donne: donne socie, donne volontarie, donne dirigenti.

Sono proprio le donne, con la loro presenza quotidiana, con l'intelligenza concreta di chi sa prendersi davvero cura dell'altro, che hanno contribuito a far grande e importante Auser.

Anche se spesso sono stati gli uomini a salire sul podio per la rappresentazione finale, le donne sono state sempre al loro fianco nelle scelte e nelle azioni.



Atto terzo: il modello Auser

Identità, fiducia, responsabilità:
un grande disegno

Ma quindi può esserci un *modello Auser*? Se sì, come penso, come è strutturato? Da cosa è caratterizzato?

Certamente da tutto ciò che ho ricordato in questa relazione e da una serie di ingredienti che opportunamente "mixati" ci hanno portato al risultato che tutti noi conosciamo.

Se devo definirlo in modo sintetico dico che il nostro modello è garantire insieme *protezione e promozione*. Quindi, offrire servizi finalizzati alla *protezione*, in particolare delle persone anziane, e occasioni e strumenti di socialità grazie alle attività di *promozione*.

Un modello che deve necessariamente prevedere una solida rete territoriale e servizi molto diversificati. E anche per questo dobbiamo rafforzare sempre di più la collaborazione con diversi soggetti, pubblici e privati, per integrare le nostre attività con quelle offerte dagli altri operatori del territorio.

Anche per questo stiamo sperimentando la trasformazione dei nostri centri di aggregazione sociale in *luoghi della comunità* dove tutti, non solo le persone anziane, possano trovare un punto di riferimento. Perché crediamo urgente rivedere i servizi alla persona introducendo proposte che favoriscono l'invecchiamento attivo e idee innovative per sviluppare la collaborazione tra generazioni e tra nativi e migranti.

Ma tutto questo non è sufficiente a definire il nostro *modello*: credo di poter dire che questo modello - coniugare protezione e promozione - si realizza anche attraverso il giusto rapporto tra alcuni ingredienti che provo a sintetizzare:

- l'innovazione sociale
- l'agire responsabile
- la fiducia
- l'essere rete per fare rete
- la partecipazione
- il monitoraggio
- l'identità
- la comunicazione.

L'innovazione sociale

Si sente parlare molto in questo periodo di innovazione sociale. Con questa locuzione intendiamo una soluzione innovativa a un problema sociale che sia più efficace, efficiente, sostenibile ed equa di tutte le soluzioni esistenti, e che generi valore diffuso per tutta la società e non tanto per singoli individui.

La nostra capacità - insieme alla "autonomia progettuale" - ci ha permesso finora di trovare soluzioni innovative ai problemi sociali delle persone e dei territori. Vanno in questa direzione la trasformazione dei centri anziani in *luoghi della comunità* e la nuova fase della *telefonia sociale*.

Nei *luoghi della comunità* saranno le persone le vere protagoniste. I dirigenti e i volontari Auser, innanzitutto, che sapranno arricchire il proprio spazio aprendolo ad altri. Ma anche i cittadini, che potranno disporre di luoghi dove incontrarsi, scambiare idee, trasformare la loro solitudine in partecipazione alla vita della comunità. Protagoniste saranno anche le amministrazioni pubbliche e le imprese che vorranno partecipare e sostenere questa sfida.

Anche grazie ai *luoghi della comunità*, Auser continuerà a considerare il territorio l'ambito privilegiato nel quale si costituiscono le relazioni e si sviluppa la partecipazione, la collaborazione, la disponibilità a sostenersi reciprocamente con la logica del "vicino che aiuta il vicino".

Per quanto riguarda la *telefonia sociale*, il cambiamento in corso è molto importante. Il *Filo d'Argento* non è più, o meglio non è solo, uno strumento per ricevere le richieste del cittadino ma un'antenna che rileva i bisogni delle persone.

Un servizio che, messo anche a disposizione delle istituzioni che si occupano delle fasce deboli della popolazione, sarà strategico per due motivi: per ottenere in tempo reale la mappatura dei bisogni e per definire di conseguenza le strategie di intervento e i servizi da attivare o potenziare.

Da una telefonia passiva, che risponde a tutti, a una telefonia anche attiva che interviene in modo verticale coinvolgendo in particolare alcune categorie e fasce della popolazione.

L'agire responsabile

La responsabilità che mettiamo in tutte le nostre scelte, mi permette di dire che in Auser diamo a questo termine il valore che deve avere: essere responsabili significa innanzitutto essere consapevoli che quanto facciamo ha ricadute importanti sulla vita degli altri. La nostra responsabilità riguarda le persone che hanno bisogno del nostro aiuto, la collettività, il nostro territorio ma anche la capacità di agire al meglio per la nostra associazione.

L'ingrediente *responsabilità* è quindi fondamentale nella relazione con le persone che aiutiamo ed emerge anche come valore aggiunto della nostra identità.

La fiducia

Nel nostro *modello* l'ingrediente fiducia è importante. Secondo la ricerca Eurispes 2012 gli italiani danno fiducia al volontariato, che viene considerato un riferimento positivo per il 77,4% delle persone. Una percentuale altissima, se rapportata al 6,8% del livello di fiducia nella politica e al 17% della fiducia nelle istituzioni.

Siamo consapevoli di avere la fiducia dei cittadini che credono nelle nostre capacità di leggere la realtà con tutti i suoi problemi e nelle nostre capacità - per la vicinanza che abbiamo con questi problemi reali - di rappresentarli, di individuare soluzioni condivise, efficaci e responsabili. Anche per questo da anni aderiamo all'Istituto Italiano della Donazione e possiamo inserire nei nostri messaggi il marchio "Donare con fiducia".

L'essere rete per fare rete

Un altro fattore del nostro *modello* è la capacità di fare rete, strumento vincente per diventare protagonisti dello sviluppo dell'economia sociale.

Essere rete significa raccogliersi attorno a un obiettivo comune (sintetizzato nella Carta dei Valori) con un atteggiamento di disponibilità e di condivisione per

promuovere la conoscenza tra tutti i soci e i volontari.
Fare rete significa aprire un dialogo e stringere alleanze con i vari interlocutori interni ed esterni al sistema Auser per trasformare questa idea in azioni concrete.

La nostra conoscenza del territorio ci consente di promuovere sviluppo e aiutare le comunità a crescere nel modo migliore. I volontari Auser, per esempio, hanno gli strumenti per trasformare la loro esperienza in conoscenza diffusa: questa capacità consente la condivisione dei saperi e delle competenze acquisite nel lavoro sul campo e la trasforma in capacità di agire.

La partecipazione

Anche se possiamo contare su tanti volontari, il nostro impegno è sviluppare sempre di più la partecipazione delle persone.

La ricerca volontari è per noi uno strumento importante: per questo la nostra campagna *Ti stiamo cercando* è un'iniziativa sempre in moto che, potremmo dire, non possiamo mai considerare conclusa.

Cercare volontari è una tecnica ma è anche un'arte: ci vogliono doti quali l'immaginazione, la capacità di entrare in relazione con le persone, la perseveranza, la convinzione che la nostra è una proposta di valore. Ma sono necessari anche strumenti adeguati che facilitano il lavoro di chi si impegna in questo campo.

Per questa ragione Auser Lombardia ha preparato un programma di lavoro coordinato e realizzato alcuni supporti che possono essere utilizzati dai Comprensori e dalle ALA impegnati nell'attività di ricerca volontari.

Il monitoraggio

Il monitoraggio delle attività e dei risultati ottenuti è una caratteristica del nostro operare e quindi diventa uno dei fattori che inseriamo nel nostro *modello*.

Il monitoraggio, infatti, è per Auser un momento di analisi interna e non un semplice aggiornamento di numeri. Per la nostra associazione è uno strumento finalizzato alla verifica costante della capacità di Auser di muoversi da protagonista sul territorio per interloquire sui temi della

vita della persona anziana, per dare risposte concrete ai bisogni dei cittadini più fragili e supporti all'intera comunità.

L'identità

Sono tutti questi fattori che contribuiscono a costruire la nostra identità, l'identità di Auser che, vale la pena sottolinearlo, nasce anche come somma della molteplicità delle identità di coloro che ne fanno parte. Ognuno di noi è portatore di una diversa identità, spesso "forte", perché costruita in anni di esperienza, di militanza sociale e politica. L'identità è una cosa seria per le persone ed è ancor più seria per un'associazione.

La nostra identità in questi anni si è rafforzata e siamo stati capaci di crescere proprio perché abbiamo riconosciuto che, pur con le nostre diversità, avevamo valori e principi comuni.

Rafforzare la nostra identità è un ingrediente importante perché il *modello Auser* possa funzionare.

La comunicazione

L'attenzione alla comunicazione interna ed esterna è stato uno degli elementi che hanno maggiormente caratterizzato il nostro operato in questi ultimi anni: entra quindi a pieno titolo nel nostro *modello* e ne rappresenta, in un certo qual modo, lo sbocco naturale, perché senza comunicazione (in tutte le sue forme, ed è comunicazione anche quella che svolgono i volontari nella loro relazione con le persone) non c'è capacità di crescita.

Ricordiamo il nostro sito internet www.auser.lombardia.it recentemente rinnovato per migliorare il flusso di informazioni interne ed esterne, per dare maggiore spazio alle buone pratiche con l'istituzione di finestre dedicate, per realizzare un archivio digitale che comprende tutta la documentazione amministrativa interna (statuti, regolamenti, assicurazioni, manuali, etc.).

Siamo presenti su Facebook e stiamo lavorando per agevolare la rete e la connessione tra le ALA e i Comprensori presenti così da poter condividere messaggi comuni a sostegno delle nostre attività.

Condividiamo la proposta di Auser Nazionale di promuovere un tavolo permanente nazionale che sia una base di confronto tra le strutture per costruire messaggi comuni, per la ricerca volontari, per la raccolta fondi. È necessario promuovere linee guida da utilizzare nella costruzione di siti, blog, profili sui social network.

Questi impegni non vogliono provocare una maggiore rigidità del nostro sistema di comunicazione che deve restare flessibile in funzione delle esigenze delle singole strutture e rispettive autonomie. L'obiettivo è quello di rendere più incisivo il messaggio che per essere tale non può essere diverso e quindi disomogeneo nei diversi livelli dell'associazione.

Non dobbiamo poi dimenticare la nostra *newsletter*, vetrina attraverso la quale Auser Regionale, Comprensori e ALA possono far conoscere le iniziative e le notizie significative relative alle attività quotidiane.

Se parliamo di comunicazione istituzionale, non posso non citare la campagna *Ti stiamo cercando*, un'iniziativa continuativa per cercare nuovi volontari, accoglierli, formarli, fidelizzarli. Il progetto *Ti stiamo cercando* non è solo una campagna di comunicazione: è una proposta articolata preparata per offrire suggerimenti pratici e strumenti tecnici. La pianificazione delle azioni è divisa in più fasi: l'Analisi, la Ricerca, la Raccolta, la Formazione e il Tirocinio, la Valutazione.

Credo di poter dire che siamo l'unica organizzazione a rete che si è dotata di un *Vademecum* che ha l'obiettivo di mettere a disposizione di tutta la rete di associazioni locali un insieme di informazioni e strumenti che consentano di sviluppare iniziative di comunicazione coordinata a livello regionale.

In particolare il *Vademecum* contiene alcune riflessioni sull'importanza della pianificazione e della programmazione delle attività di comunicazione e suggerimenti e strumenti per tradurre in pratica quanto appreso sulla ricerca volontari e sulla raccolta fondi. Da pochi mesi è stata anche realizzata

la campagna lasciti testamentari che ha ottenuto il patrocinio del Consiglio Notarile di Milano.

Sempre sul fronte della ricerca volontari, abbiamo un altro obiettivo importante: intervenire perché molti dei nostri soci, che spesso rimangono un potenziale inespresso, diventino volontari, trasformandosi da utilizzatori di servizi in una risorsa sulla quale contare per il bene della collettività.

Per questo nel *modello Auser* consideriamo prioritaria la capacità di coinvolgere in modo attivo più persone, cittadini, comunità locali. La dimensione locale rappresenta infatti l'ambito più fertile per lo sviluppo della cittadinanza attiva e il luogo che meglio consente lo sviluppo di dinamiche relazionali in grado di rigenerare il tessuto sociale. Nell'*Anno Europeo della cittadinanza attiva* ci impegneremo sempre di più su questo fronte.



Epilogo

Innovazione, condivisione, speranza:
un futuro in armonia

Come sarà Auser Lombardia in futuro? Sarà capace di affrontare le nuove sfide che l'attendono?

Come abbiamo visto, alcune sfide le abbiamo già vinte. Altre le stiamo vincendo: per esempio quella di una nuova concezione di telefonia o quella di luoghi della comunità come punti di riferimento per le persone che abitano il territorio.

Un'altra sfida - e snodo importante - è il passaggio dal trasporto all'accompagnamento protetto: anche se poco cambia nel servizio di mobilità sociale, mutano alcune parole e quindi anche il nostro atteggiamento e il nostro modo di inserirci nelle diverse realtà. Non parlare di trasporto ma di accompagnamento protetto è un cambiamento di termini che sottolinea la differenza tra chi si occupa solo della mobilità delle persone e chi, come i volontari Auser, stabilisce una relazione con le persone. Perché anche le parole possono facilitare il cambiamento e sostenere la trasformazione in atto.

Il discorso della telefonia è collegato anche al nostro ruolo nei Piani di Zona: stiamo diventando parte integrante e propulsiva di un nuovo sistema di welfare. Anche grazie all'accordo siglato con la Regione Lombardia per la gestione del *Filo d'Argento*, il peso della nostra associazione nei territori sta crescendo: abbiamo definito accordi con 15 ASL e siamo attivi in 83 Piani di Zona, luoghi dove si decidono le politiche sociali del territorio.

Per rispondere meglio al cambiamento stiamo investendo molto nella formazione dei dirigenti e dei volontari. Negli scorsi mesi è stata realizzata una importante attività di aggiornamento destinata a coloro che hanno (o avranno) un ruolo attivo negli Uffici di Piano e nei Piani di Zona.

All'inizio di aprile avvieremo un ciclo di 9 seminari utilizzando il web. In questo percorso - per noi assolutamente innovativo - ci avvarremo delle competenze e della collaborazione dell'Università Bocconi. Il percorso prevede tre ambiti di approfondimento: *Conoscere il territorio e gestire le relazioni*

con i diversi stakeholder esterni; Come gestire l'organizzazione; Come progettare comunicazione e fundraising.

Come sapete tutti i referenti delle ALA potranno accedere ai workshop, che avranno una durata di 30 minuti, semplicemente collegandosi dalla propria sede o da casa secondo modalità e orari che verranno comunicati. L'interazione tra il docente e i partecipanti sarà molto semplice: a tutti coloro che si saranno iscritti verrà inviato via mail un link, cliccando sarà possibile aprire il collegamento. I partecipanti potranno intervenire con richieste di chiarimento o approfondimento: le domande verranno inviate via mail e saranno gestite dal docente che valuterà quando rispondere (subito in video o in seguito via mail).

Si tratta di un progetto particolarmente innovativo e in linea con le necessità della nostra associazione in questo particolare momento storico.

Per concludere...

In questi anni i cambiamenti sono stati tanti e tanti altri ci aspettano: una società che sta rapidamente invecchiando, un governo che a livello centrale e locale riduce i contributi per il welfare, la mancanza di punti di riferimento certi nella comunità... Se saremo capaci di interpretare il cambiamento utilizzando anche il nostro *modello* potremo rispondere nel modo migliore alla domanda di aiuto che ci arriva dalle persone e dai territori.

Alla descrizione del nostro *modello* vorrei aggiungere tre affermazioni che, sono certo, condividete:

Auser si occupa con cuore e professionalità degli anziani e risponde alle loro richieste in ogni realtà del territorio lombardo

Auser offre alle persone la possibilità di diventare volontari combattendo la solitudine e lo scoraggiamento che spesso

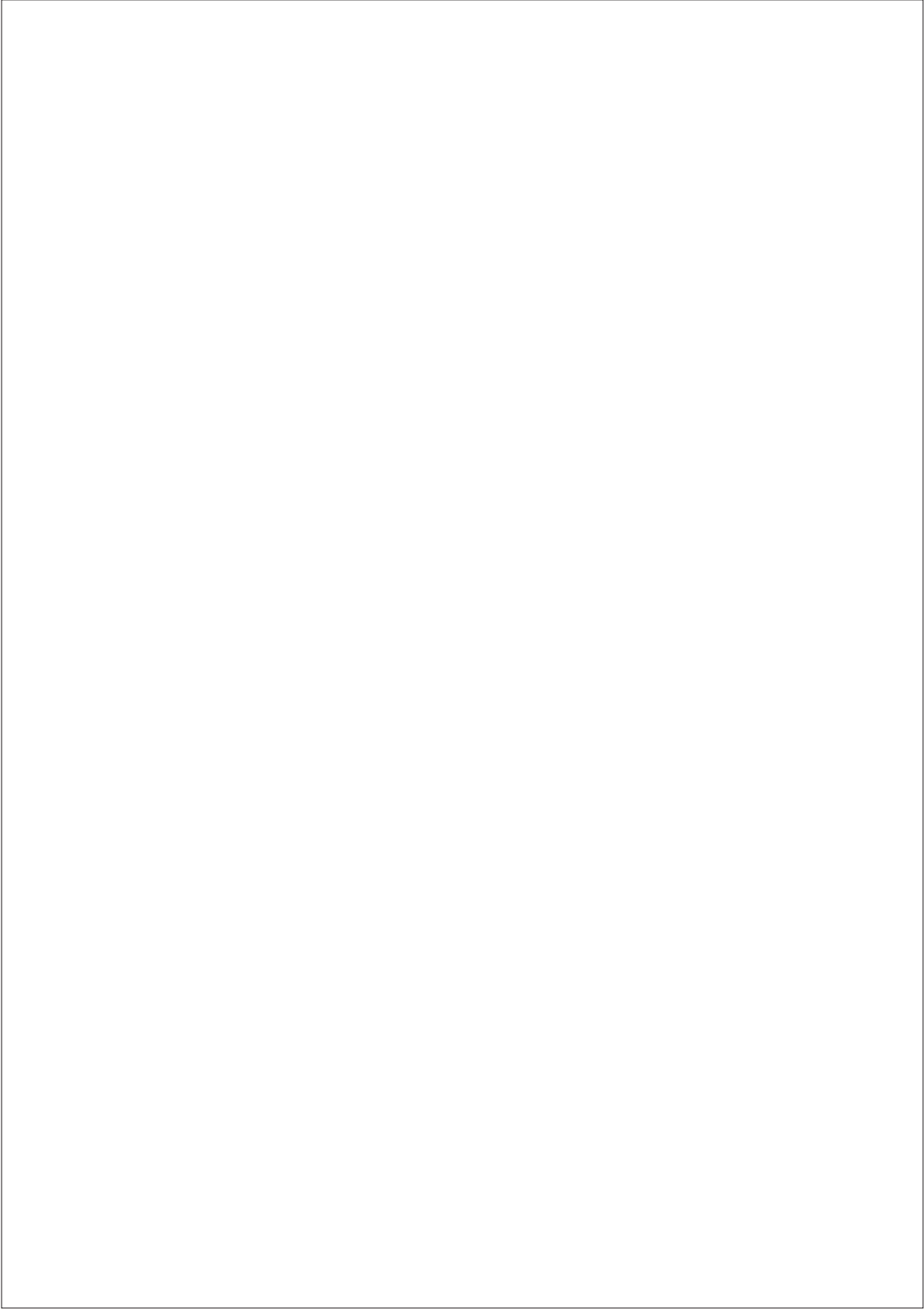
favoriscono l'invecchiamento, la malattia e la non autosufficienza

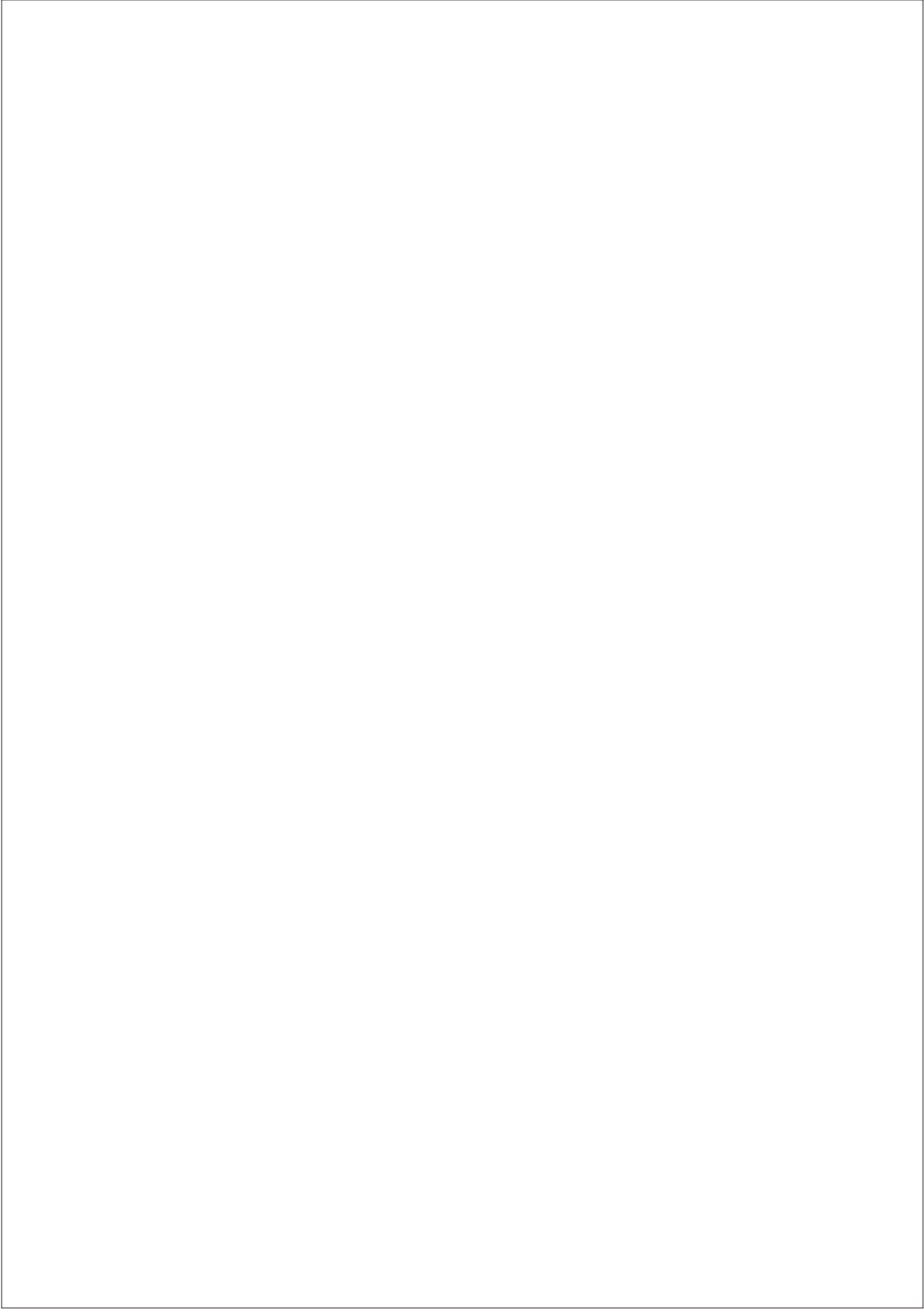
Auser non si limita a fornire risposte adeguate alle necessità di oggi, ma pensa anche alle esigenze di domani, non solo degli anziani ma della società

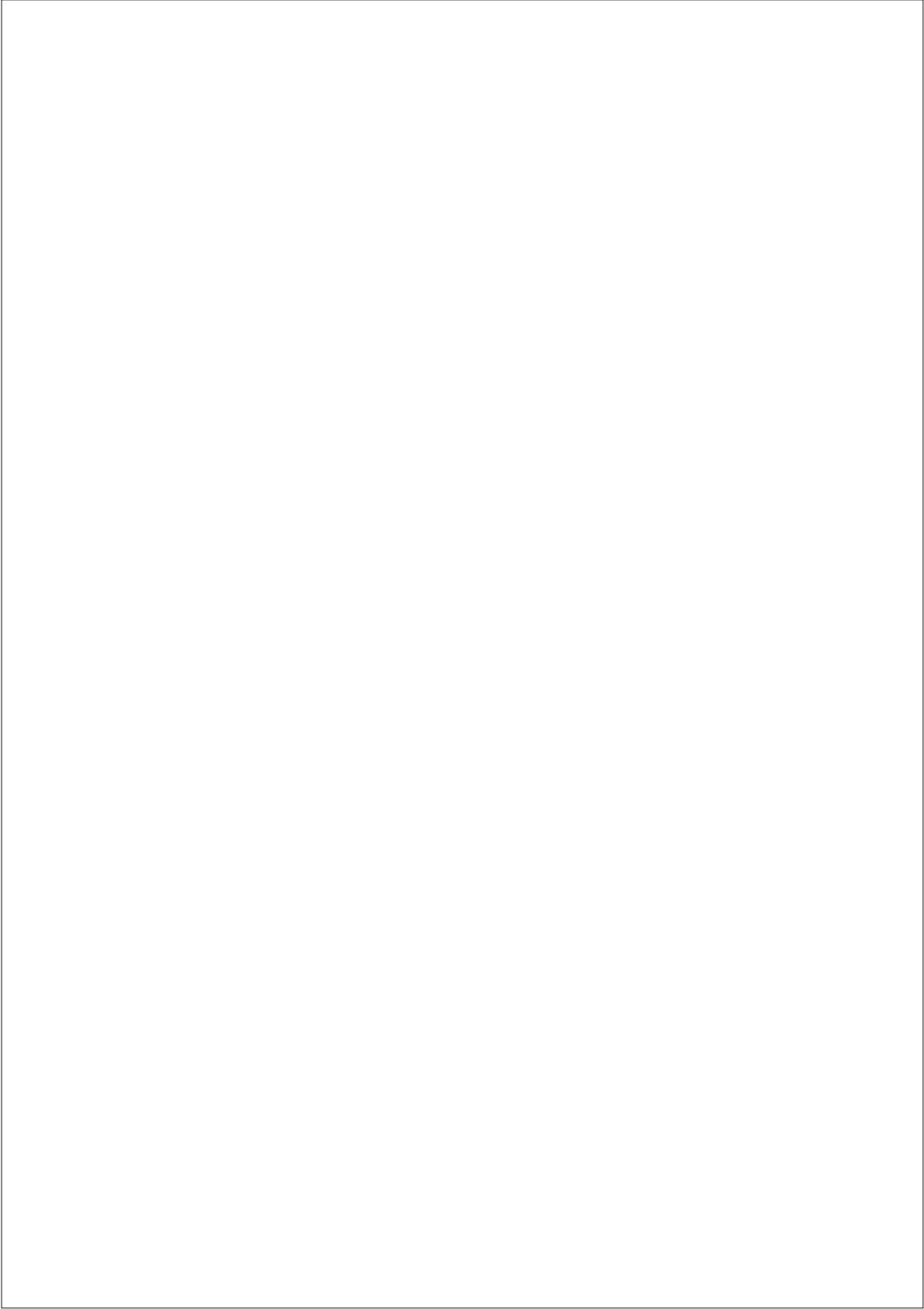
Dove il modello Auser funziona cresce la qualità della vita delle persone e della comunità, cresce la sicurezza, cresce la creatività, cresce la partecipazione.

La crisi non ci deve spaventare, ma deve essere vissuta come un'opportunità per migliorare quello che facciamo. Dobbiamo affrontare i problemi di tutti i giorni senza dimenticare la strategia più ampia di cui siamo parte. Dobbiamo continuare a essere un ingranaggio che permette alla macchina di funzionare senza perdere di vista il fatto che siamo parte essenziale di questa macchina. Dobbiamo raccogliere le nuove sfide con coraggio e ottimismo, anche se sappiamo che i problemi sono tanti.

Dopo tanti anni di cammino insieme di una cosa sono certo: il nostro impegno, la nostra passione, la nostra capacità di visione sono e saranno sempre la nostra forza.









Via dei Transiti 21 - 20127 Milano
Tel. 02.26113524
reg.lombardia@auser.it
www.auser.lombardia.it