



Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO: SOCIAL DIGIT.ALL 4
voce 2 scheda progetto

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

A – Assistenza Area
02 - Adulti e terza età in condizioni di disagio
Area Secondaria
14 - Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI
sistema Helios

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Realizzazione e potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale”, in continuità con quanto avviato dagli OVSCD della prima edizione dei programmi precedenti
Realizzazione e potenziamento di attività di “educazione digitale”
voce 4 scheda progetto

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e con i volontari del primo bando SCD. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)

- Accogliere gli utenti
- Ascoltare le esigenze degli utenti
- Orientare le esigenze degli utenti
- Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali
- Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza

Di seguito vengono dettagliate le attività specifiche per ogni sede di progetto:

Grimani Buttari – Coordinamento dei servizi (cod. sede 189404)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Osimo)

- Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi
- Ascoltare le esigenze degli utenti
- Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi)
Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico.
Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti
Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

Croce Verde Coordinamento – Castelfidardo – (189437)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.
Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Castelfidardo)
Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi
Ascoltare le esigenze degli utenti
Orientare le esigenze degli utenti
Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi, iscrizione ai centri estivi e servizi di accoglienza pomeridiana)
Recarsi presso le sedi dei centri di aggregazione (adulti e giovani) per lo sportello di facilitazione “itinerante”
Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico
Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti
Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

Mensa Lauretana della Carità – Loreto (cod. sede 189456)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.
Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Loreto)
Recarsi presso le sedi delle parrocchie di Loreto per lo sportello di facilitazione “itinerante”
Accogliere gli utenti
Ascoltare le esigenze degli utenti
Orientare le esigenze degli utenti
Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: accesso all'emporio solidale gestito dalla Mensa Lauretana della Carità, prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi, iscrizione ai centri estivi e servizi di accoglienza pomeridiana)
Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti
Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

Comune di Montelupone –(cod. sede 223775)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.
Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Montelupone)
Recarsi presso le sedi dei centri di aggregazione (adulti e giovani) per lo sportello di facilitazione “itinerante”
Accogliere gli utenti
Ascoltare le esigenze degli utenti
Orientare le esigenze degli utenti
Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi, iscrizione ai centri estivi e servizi di accoglienza pomeridiana)

PER TUTTE LE SEDI:

Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti
Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

--

SEDI DI SVOLGIMENTO:

GRIMANI BUTTARI - COORDINAMENTO SERVIZI VIA FLAMINIA II OSIMO - CODICE 189404

Croce Verde -Coordinamento Via Lumumba CASTELFIDARDO CODICE 189437

Mensa Lauretana della Carità Via San Francesco LORETO Accreditata 189456

COMUNE DI MONTELUPONE - BIBLIOTECA COMUNALE - VIA A. DE GASPERI MONTELUPONE
CODICE: 223771

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

GRIMANI BUTTARI - COORDINAMENTO SERVIZI VIA FLAMINIA II OSIMO - CODICE 189404 – 1 POSTO

Croce Verde -Coordinamento Via Lumumba CASTELFIDARDO CODICE 189437 – 1 POSTO

Mensa Lauretana della Carità Via San Francesco LORETO Accreditata 189456 - 1 POSTO

COMUNE DI MONTELUPONE - BIBLIOTECA COMUNALE - VIA A. DE GASPERI MONTELUPONE
CODICE: 223771 - 1 POSTO

TUTTI I POSTI SONO SENZA VITTO E ALLOGGIO
sistema Helios

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio "Facilitatore digitale", l'Operatore Volontario deve assicurare che:

- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza
- le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi

giorni di servizio settimanali ed orario: sistema Helios

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:
sistema Helios

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:
<https://www.serviziocivile.org/wp-content/uploads/2020/12/SISTEMA-DI-SELEZIONE-OPERATORI-VOLONTARI-1.pdf>

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Durata(ore) 30
Sede di realizzazione Formazione Generale
GRIMANI BUTTARI - VIA FLAMINIA II N. 111 - OSIMO (AN)

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
La formazione, unica per tutti gli OV del progetto, utilizzerà le seguenti metodologie:

- Lezioni frontali,
- Attività pratico – dinamiche (Esercitazioni; role-play; Discussione di casi pratici; Giochi di interazione ecc.)

– Distribuzione dispense, guide e prontuari.

Contenuti:

1. Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile

formazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro prevista dall'art. 37 del D. Lgs. n. 81/08 e dall'Accordo Stato regioni 21/12/2011.

PARTE GENERALE: Sicurezza, salute e organizzazione del lavoro; concetti di pericolo, rischio, danno;

L'organizzazione aziendale della prevenzione e protezione; Diritti, doveri e sanzioni; Organi di vigilanza, controllo, assistenza

PARTE SPECIFICA: i Rischi Specifici del Luogo di lavoro, Infortuni, Stress Lavoro correlato, Rischio Chimico, Uso di attrezzature, Guida di automezzi, Videoterminale; Movimentazione dei carichi: la causa, l'insorgenza, la prevenzione dei disturbi muscolo – scheletrici lavorativi e gli aspetti medico legali connessi; Rischio Biologico: le infezioni e la prevenzione, le norme di igiene; Gestione dell'Utente aggressivo: individuazione del comportamento problematico, analisi e intervento; gestione delle crisi comportamentali.

Igiene profilassi e infettivologia, utilizzo dei DPI, Igiene delle mani, norme per fronteggiare le pandemie, focus sul Covid19, elementi di infettivologia, distanziamento sociale.

2. Servizi digitali locali e nazionali.

Presentazione dei servizi digitali attivi forniti a livello locale (dalle amministrazioni comunali, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e di quelli specifici nazionali (SPID, compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate) e del loro utilizzo. Esercitazioni pratiche.

Elementi di utilizzo sicuro della rete

Comunicare con il pubblico

Allenare il Problem solving

La Privacy e il Segreto professionale

Corso BLS-D

Formazione sul campo

3. Mezzi di comunicazione e diffusione del servizio

Modalità di diffusione degli eventi e dei servizi. Utilizzo di social media, mezzi stampa etc. Piano di comunicazione
Come comunicare correttamente con il pubblico. Principali aspetti della dinamica comunicativa tra operatore e utente; illustrazione dei comportamenti utili da tenere e da evitare

Cos'è il problem solving e ambiti di applicazione; Definizione di problema; I possibili errori di valutazione; Il processo decisionale: prendere decisioni in modo efficace; Definire l'obiettivo; Analizzare il contesto; Generare opzioni realizzabili; Individuare la soluzione più idonea; Sviluppare un piano d'azione per attuare una decisione; Allenare le capacità cognitive, emotive e decisionali, Conoscere il proprio stile di pensiero; Tecniche di brainstorming; Tecniche di problem solving, Gestire i conflitti decisionali; Assegnare priorità in termini di urgenza e importanza.

4. La Privacy e il Segreto professionale

Introduzione alla Privacy: quadro giuridico sulla normativa. Segreto professionale: presentazione del principio e sua importanza.

5. Corso BLS-D

Contenuti: La rianimazione cardio polmonare e la defibrillazione precoce. Teoria e pratica. 1) valutare l'assenza dello stato di coscienza; 2) ottenere la pervietà delle vie aeree con il sollevamento del mento; 3) esplorare il cavo orale e asportare corpi estranei visibili; 4) eseguire la posizione laterale di sicurezza; 5) valutare la presenza di attività respiratoria; 6) eseguire le tecniche di respirazione bocca-bocca e bocca-maschera; 7) riconoscere i segni della presenza di circolo; 8) ricercare il punto per eseguire il massaggio cardiaco esterno; 9) eseguire il massaggio cardiaco esterno; 10) applicare correttamente le placche del DAE; 11) attivare l'analisi e lo shock se indicato; 12) mettere in atto le procedure di sicurezza; 13) eseguire la sequenza ABCD.

Corso di defibrillazione precoce BLS-D accreditato IRC e tenuto da Istruttori IRC (Italian Resuscitation Council) con rilascio di attestato riconosciuto a livello nazionale. Verifiche: Skill Test IRC

modalità specifiche di erogazione del servizio e modalità di svolgimento delle attività di facilitazione digitale da parte degli operatori volontari – richiamo alle linee guida ed al programma quadro.

6. Formazione in itinere

Presentazione della sede operativa: organizzazione, ruoli, figure professionali; normativa di base (nazionale, regionale) del settore del progetto; uso dei contesti, delle occasioni di lavoro e delle competenze degli operatori impegnati nelle attività per l'apprendimento. Presentazione e utilizzo dei servizi digitali.

Totale Formazione specifica Ente: 71 ore

sede – tranche – durata: sistema Helios

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SCD-MARCHE DIGITALI PLUS

voce 1 scheda programma

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4 Agenda 2030 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

sistema Helios

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

sistema Helios

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

sistema Helios

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

L'attività di tutoraggio sarà tenuta a partire dal 10° mese di progetto. Sarà articolata in 5 incontri collettivi, per un totale di 17 ore, ed un incontro individuale di 4 ore per ogni operatore volontario. Gli incontri collettivi saranno tenuti da due tutor ogni classe (rapporto tutor/orientandi 1/15). Nel 10° mese saranno effettuati gli incontri collettivi, nell'11° e 12° mese gli incontri individuali (rapporto tutor/orientando 1/1). Gli OVSCU saranno suddivisi in gruppi, limite massimo 30 OVSCU ogni gruppo, per la partecipazione a sessioni collettive. Per le sessioni individuali sarà stilato un calendario.

sistema Helios