Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

CAMMINARE INSIEME

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

ASSISTENZA - Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Nell'ambito del programma "Diritti e benessere per un futuro inclusivo in Sicilia" che si pone come obiettivi dell'Agenda 2030 quelli di "Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo" (obiettivo 1 dell'agenda 2030) e "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni" (obiettivo 10 dell'agenda 2030), il presente progetto vuole rafforzare legami di vicinanza, solidarietà e contrasto alla povertà relazionale con l'obiettivo di creare legami e relazioni intergenerazionali per lo sviluppo e il rafforzamento della corresponsabilità e della cura dei soggetti fragili proponendo, attraverso il progetto, modelli di cittadinanza attiva, inclusivi e responsabili.
Tutto ciò per contribuire alla realizzazione di:

- componente M5C2 del PNRR nell'ambito dei servizi sociali, disabilità e marginalità sociale e per il sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti"
- componente M5C3 - in sintonia con il potenziamento servizi e infrastrutture sociali di comunità".

Pertanto in coerenza con l'ambito di azione "*Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni*" il progetto si pone come **obiettivo**:

Contrastare fenomeni di marginalità sociale attraverso il sostegno quotidiano dei soggetti fragili, rendendoli parte attiva della comunità.

- Indicatori (situazione a fine progetto)

INDICATORI MISURABILI	EX ANTE	EX POST
Orario di apertura dello sportello dei servizi sociali e del punto di ascolto.	Ad oggi non presente	Apertura dello sportello per almeno 18 ore settimanali
Numero di utenti censiti per le richieste afferenti al Comune.	Ad oggi, non esiste un censimento delle richieste di servizi.	Si stima di censire almeno 500 utenti, pari a circa il 70% della popolazione della fascia interessata
Numero schede di contatto e presa in carico	Ad oggi nessuna	Riuscire a fidelizzare almeno il 50% dell'utenza nell'ottica di ampliare la rete di servizi erogati.

Elaborazione di una sceda servizi.	Mancanza di informazioni sugli Enti e sui servizi erogati presenti sul territorio. Ad oggi, non esiste nessuna carta servizi, né materiale informativo sulle offerte presenti.	Realizzazione di una carta servizi con tutte le informazioni relative ai servizi offerti
Aggiornamento del sito del Comune	Non esiste una sezione dedicata correlata	Aggiornamento mensile del sito sulle offerte e sui servizi.
Numero di Utenti seguiti dai servizi sociali con programmi personalizzati	Ad oggi il Comune fornisce servizi solo a **13** utenti che si rivolgono al Comune.	Si conta di raggiungere almeno 20 utenti che presentano maggiori difficoltà a fruire dei servizi.
Servizio domiciliare programmato	Ad oggi non sono mai stati programmati interventi domiciliari.	Si conta di raggiungere almeno 100 utenti per il supporto domiciliare leggero e disbrigo pratiche.
Numero di Utenti che partecipano attivamente alle attività di turismo culturale e di animazione.	Ad oggi non sono mai stati coinvolti anziani in maniera mirata se non in occasione delle principali festività religiose.	Si conta di coinvolgere almeno 200 utenti ad iniziative di socializzazione e aggregazione.

RUOLO ED ATTIVITÁ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITÀ	RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI
Gli operatori volontari, affiancati dagli esperti individuati dall'ente, avranno un ruolo attivo nell'espletamento delle attività. Dopo un primo addestramento, saranno messi nelle condizioni di agire in autonomia ma sempre con il supporto delle figure tecniche esperte	
attività 1.1.1 Allestire la sede con un punto di telefonia; programmare e definire gli orari di apertura e chiusura dello sportello con un piano settimanale di definizione e pianificazione delle attività di supporto sulla base delle richieste pervenute; pubblicizzare il servizio tramite creazione e diffusione di un materiale cartaceo che descriva il servizio offerto e diffondere l'informazione dell'apertura dello sportello tramite attività di volantinaggio e tramite l'aggiornamento del sito del Comune.	- Partecipazione all'individuazione ed allestimento sede; - Collaborazione alla definizione degli orari e della gestione delle attività di back-office; - Affiancamento nell'aggiornamento rete intranet; - Partecipazione alla definizione turni; - Supporto alla predisposizione di materiale pubblicitario che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello (definizione contenuti, resa grafica); - Curare la stampa e la diffusione del materiale con azioni di volantinaggio sul territorio per la realizzazione di materiale pubblicitario che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello. - Partecipazione alla diffusione materiale pubblicitario sui servizi e gli orari di apertura dello sportello informativo sia presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc.), che virtuali (sito istituzionale del Comune); - Curare e aggiornare il sito del Comune per la parte che riguarda le informazioni sui servizi erogati.
attività 1.1 2 Realizzare un database da aggiornare periodicamente suddiviso in sezioni (anziani, disabili, adulti in difficoltà); predisporre le schede di primo contatto per la registrazione e raccolta di dati; creazione e gestione di una mailing-list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti.	- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, suddiviso in sezioni. - Collaborazione alla predisposizione di una scheda di primo contatto per la registrazione, raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà degli utenti;

	- Cooperazione alla strutturazione e aggiornamento tabella Excel per l'inserimento dei dati degli utenti registrati - supporteranno gli operatori dell'Ente nella ricezione delle richieste telefoniche, che perverranno allo sportello garantendo una prima accoglienza. - Realizzazione della mailing list dopo aver preso contatto con l'utente o il familiare di riferimento e attraverso il supporto di schede. - Fissare gli appuntamenti con l'utenza, previa intervista sulla tipologia di intervento richiesto e dare indicazioni sulle diverse soluzioni.
attività 1.1.3 Prendere contatto con gli enti e le istituzioni presenti nel territorio, al fine di mappare i servizi offerti, orari di apertura ed eventuali servizi aggiuntivi. A tal fine verrà realizzato uno strumento condiviso per l'archiviazione e la gestione delle informazioni rilevate e che porterà alla realizzazione di una carta di servizi a favore dell'utenza. Si prevede di creare una rete tra referenti dei servizi comunali, dei servizi socioassistenziali e sanitari e di tutti gli enti che offrono assistenza per lo svolgimento di pratiche e servizi vari.	- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sugli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari; - Supporto alle attività di contatto con referenti dei servizi comunali, dei servizi socio-assistenziali e sanitari, degli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche. - Coordinarsi con l'assistente sociale del Comune per la presa in carico dell'utenza che richiede il servizio di ascolto e supporto. - Supporto all'organizzazione e pianificazione delle attività per apertura e chiusura sede e per le pratiche aggiuntive.
attività 1.2.1 Accogliere e registrare l'utenza attraverso la compilazione di un'apposita scheda di contatto per la gestione di ogni telefonata ricevuta e di ogni utente che, fisicamente, si presenta allo sportello; compilare una scheda di presa in carico che verrà aggiornata periodicamente a seconda delle diverse esigenze dell'utenza richiedente il servizio; tutte le schede verranno registrate sulla base delle motivazioni e delle priorità precedentemente stabilite.	- Rispondere al telefono registrando in appositi file informatici i dati di contatto dell'utenza e la loro richiesta specifica. - Supporto nella realizzazione di una scheda di presa in carico. - Cooperazione nell'accoglienza degli utenti - Partecipazione alla somministrazione e compilazione schede di registrazione utente per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto; - Supporto nell'analisi delle priorità dichiarate dall'utenza
attività 1.2.2 Analizzare i dati raccolti e i bisogni registrati per eventuali studi di settore e indirizzare verso un'offerta di servizi pertinente ai bisogni emersi: individuare quindi le caratteristiche della domanda e le problematiche dell'utenza e produrre la documentazione utile ad effettuare un primo orientamento sulla tipologia di intervento sociale; dare indicazioni contestualmente verso i servizi pubblici e gli Enti presenti sul territorio finalizzati alla risoluzione di eventuali bisogni; ideare e somministrare un questionario di *customer satisfaction* per effettuare una valutazione dei servizi offerti.	- Affiancamento nelle attività di valutazione del bisogno; - Affiancamento nell'implementazione servizio di prossimità e socialità attraverso attività di ascolto telefonico (informazioni, segretariato sociale, filtro delle richieste, invio delle richieste ai servizi attivi sul territorio); - Partecipazione all'orientamento anziani e soggetti in difficoltà. - Collaborazione nell'aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi; - Cooperazione alla somministrazione di questionari di customer satisfaction;

	- Affiancamento nelle attività di valutazione dei feedback.
Attività 2.1.1 Dopo avere effettuato il primo contatto telefonico o in presenza, si procede alla prosecuzione della relazione d'aiuto con l'erogazione del servizio che può essere attivato a domicilio o direttamente presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune; assicurare una presa di contatto periodica con l'utenza registrata, anche telefonica, al fine di attuare un processo di fidelizzazione, creando anche una rete con i familiari dei beneficiari del servizio.	- Collaborare alla gestione e ricezione delle telefonate con conseguente raccolta di informazioni sull'utente. - Programmare con gli operatori del Comune il servizio di telefonia per la fidelizzazione dell'utenza. - Implementare il servizio di segretariato sociale: dare informazioni, filtrare le richieste, inviare ai servizi… - Prendere contatto con i familiari per creare una rete di supporto per l'utenza. - Supporto alla segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza. - Calendarizzazione degli interventi
Attività 2.1.2 Assicurare l'accompagnamento programmato a servizi e visite mediche e interventi di domiciliarità solidale, in collaborazione con gli Uffici della Cittadinanza e i Centri di salute (es. accompagnamenti a visite mediche ed esami specialistici, ritiro e consegna di documenti e referti medici, ritiro di ricette mediche, prenotazione esami medici, consegna di farmaci a domicilio); assistenza nelle piccole mansioni ordinarie, come fare o ritirare la spesa e pagare le bollette, accompagnamento presso i supermercati, la posta o la banca;	- Partecipazione alle attività di accompagnamento diretto ai servizi/interventi; e quindi fornire all'utenza che ne farà richiesta, servizi di aiuto alla persona e di assistenza leggera: accompagnamento alle visite mediche e interventi di domiciliarità solidale, in collaborazione con gli Uffici della Cittadinanza e i Centri di salute; assistenza nelle piccole mansioni ordinarie, come fare la spesa e pagare le bollette, servizio di compagnia telefonica e ascolto, ecc… - Supporto alla segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza - Collaborazione nell'aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi;
Attività 3.1.1 Coinvolgere e contattare gli utenti fidelizzati e renderli partecipi delle attività e della loro organizzazione, spronando la partecipazione alle attività da parte di un numero sempre crescente di utenti col coinvolgimento delle loro famiglie.	- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività di animazione territoriale attraverso la partecipazione alle riunioni per la definizione di un calendario di incontri; - Sulla base dei contatti registrati durante il processo di fidelizzazione, contattare gli utenti, cercando di coinvolgere direttamente le famiglie degli stessi e pubblicizzare le iniziative, cercando di coinvolgere attivamente anche gli utenti più restìi, partendo dai propri familiari anziani. - Partecipazione alla predisposizione e realizzazione di materiale pubblicitario sui percorsi territoriali di partecipazione (stampa, definizione contenuti e resa grafica); - Distribuzione materiale presso luoghi fisici (Asl, Comune, esercizi commerciali, luoghi di aggregazione, parrocchie, etc) - Contattare gli enti partner che collaboreranno alla realizzazione degli eventi, organizzeranno le attività ludiche e gestiranno i gruppi nelle attività di animazione

Attività 3.1.2 Organizzazione delle iniziative volte a coinvolgere gli anziani e gli adulti fragili in attività ludico-ricreative, eventi di socializzazione e aggregazione come spettacoli musicali e/o teatrali, laboratori, turismo responsabile e sostenibile, cene sociali, gite, partecipazione a feste, sagre ecc… tutte volte a promuovere un turismo solidale.	- Partecipazione all'organizzazione logistica degli eventi. - Intensificare l'attività di promozione per consentire agli utenti di partecipare alle serate organizzate dal Comune, - Collaborare nell'organizzazione di momenti di aggregazione condividendo con gli utenti fidelizzati il calendario di manifestazioni contenute nel programma annuale. - Contattare le organizzazioni di volontariato del territorio per condividere un programma di realizzazione eventi e momenti di aggregazione

SEDI DI SVOLGIMENTO:
Le sedi di svolgimento del servizio sono consultabili ai seguenti indirizzi:
https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/
https://domandaonline.serviziocivile.it/

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
numero posti: 5 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nelle giornate del sabato.
In caso di esigenze legate all'attuazione del calendario del progetto, gli orari potranno essere rimodulati e gli operatori volontari in SC dovranno concordarsi con gli Operatori Locali di Progetto.
Gli operatori volontari in SC dovranno altresì garantire la loro flessibilità oraria e la disponibilità ad eventuali spostamenti.
La formazione generale e specifica è obbligatoria, pertanto gli operatori volontari non potranno usufruire di permessi in tali giornate.
Gli operatori volontari avranno l'obbligo di usufruire dei permessi, se necessario, in occasione della chiusura della sede per un massimo di 7 giorni nell'arco dei dodici mesi di servizio.
Eventuali turnazioni che comprendessero il sabato o la domenica saranno organizzate in modo da garantire il riposo infrasettimanale.
Si richiede diligenza, riservatezza, rispetto degli orari di servizio stabiliti dal progetto, rispetto dei luoghi e delle regole comportamentali, oltre ad un'elasticità oraria funzionale alla realizzazione del progetto.

Monte ore annuale di 1145 ore su 5 giorni

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:
Colloquio
Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.
Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti
Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti
Punteggio soglia per idoneità 36 punti
Titoli di studio
Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano.
Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.
Laurea specialistica 10 punti
Laurea di primo livello (triennale) 9 punti
Diploma 8 punti
Licenza Media 7 punti
Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.
Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.
Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *10 punti*
Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *9 punti*
Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.
Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *6 punti*
Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *5 punti*
Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema
Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Per conseguire gli obiettivi formativi del progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.
Le metodologie utilizzate saranno:
- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:
- partecipazione "vissuta" degli operatori volontari;
- controllo costante e ricorsivo (feedback) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:
- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si farà ricorso alla modalità FAD per l'erogazione del modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale ed, eventualmente, per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate (considerando causale ammissibile i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria) e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede nonché per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione. La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste. L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opera per la modalità asincrona.
- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la

discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;
- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;
- tecniche simulative quali il role playing (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;
- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l'incident. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell'incident si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;
- tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del brainstorming per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del webbing (o mind mapping), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione	
Contenuti: *Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale*	**Ore 10 (complessive)**
Modulo A - Sezione 1 Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro. *Contenuti:* Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza - cos'è, - da cosa dipende, - come può essere garantita, - come si può lavorare in sicurezza Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione - concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza) - fattori di rischio - sostanze pericolose - dispositivi di protezione - segnaletica di sicurezza - riferimenti comportamentali - gestione delle emergenze Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza - Codice penale - Codice civile - costituzione - statuto dei lavoratori - normativa costituzionale - D.L. n. 626/1994 - D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.	8 ore
Modulo A - Sezione 2 Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento indicate nello stesso. Contenuti: Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore "assistenza" con particolare riguardo all'area di intervento indicata in helios.	2 ore

→ Fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, detenuti in misure alternative, disagio ed esclusione adulta e giovanili → Fattori di rischio connessi ad attività in carcere e/o con diversamente abili, attività motoria, pazienti invalidi, malati terminali, tossicodipendenti ed etilisti, dipendenze e devianze sociali. → Focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona → Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni → Gestione delle situazioni di emergenza → Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione → Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali → Normativa di riferimento Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida…), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti: *Per il servizio in sede* Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico , per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. *Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)* Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,…) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. *Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)* Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.	
Modulo B: Lo sportello di accoglienza	
Contenuti	**Ore**
✓ Principali attività di uno sportello- dal *backoffice* al *fontoffice* ✓ Tipologia di interventi erogati da uno sportello. ✓ Primo colloquio e valutazione dei bisogni. ✓ Individuazione di buone pratiche; ✓ Il percorso della presa in carico dell'utenza che si rivolge a un servizio pubblico. ✓ L'ascolto attivo. ✓ Guida ai servizi socio sanitari e territoriali	20
Modulo C: La comunicazione	
Contenuti	**Ore**
✓ Analisi delle varie tipologie di comunicazione: comunicazione interna ed esterna, comunicazione interpersonale, verbale e non verbale. ✓ Tecniche di comunicazione con gli enti pubblici e privati. ✓ Volontari e soggetti fragili: due linguaggi, una comunicazione	12

✓ La comunicazione attraverso il web e la divulgazione di materiale promozionale	
Modulo D: Terza età e patologie invalidanti	
Contenuti	**Ore**
✓ La gestione del disagio; ✓ Analisi dei bisogni della persona. ✓ L'incontro con le diversità e le diverse abilità. ✓ Analisi e riconoscimento dei bisogni inespressi ✓ Norme e tutela dei diritti del cittadino all'interno delle istituzioni pubbliche ✓ Ruolo del caregiver nell'assistenza familiare. ✓ Pratiche di servizio domiciliare	20
Modul E: Processi di animazione territoriale	
Contenuti	**Ore**
✓ Il lavoro di equipe; ✓ Il lavoro di rete; ✓ Dinamiche di gruppo; ✓ Il conflitto e il disagio nelle dinamiche di gruppo ✓ Lavorare in team.	12

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

DIRITTI E BENESSERE PER UN FUTURO INCLUSIVO IN SICILIA

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

A - Obiettivo 1 Agenda 2030 - Porre fine ad ogni povertà nel mondo
F - Obiettivo 10 Agenda 2030 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni

LE EVENTUALI ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE POSSONO ESSERE CONSULTATE AI SEGUENTI INDIRIZZI

https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/

https://domandaonline.serviziocivile.it/