



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**WELCOME: accogliere, orientare e accompagnare le persone più fragili nei servizi**

**TITOLO DEL PROGETTO:** Welcome: accogliere, orientare e accompagnare le persone più fragili nei servizi

### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Assistenza

Adulti e terza età in condizioni di disagio

Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Favorire la conoscenza e la fruizione dei servizi, pubblici e non, presenti sul territorio a favore dei destinatari del progetto stesso, secondo modalità di comunicazione istituzionale ma anche attraverso la costruzione di relazioni più informali e umane con le persone, le famiglie e le comunità, volte ad una conoscenza reciproca e allo sviluppo di interventi e servizi sempre più appropriati e sperimentando, al contempo, strategie di digitalizzazione e innovazione tecnologica per raggiungere le persone interessate dal progetto.

L'obiettivo è declinato in diverse attività:

**Azione A: Facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi e migliorare l'accoglienza del cittadino con particolare riferimento al target di progetto** allo scopo di accogliere e guidare i cittadini più fragili nella fruizione dei servizi dell'ente, nel reperire le informazioni di loro interesse anche accrescendo le proprie competenze digitali per una sempre maggiore autonomia.

**Azione B: Favorire il benessere delle persone anziane e fragili** considerandole portatrici di "bisogni attivi", offrendo loro la possibilità di sentirsi "risorsa"; stimolando la cittadinanza attiva, la partecipazione

alle iniziative di socializzazione, facilitando gli spostamenti nel territorio, sostenendo le autonomie residue e creando una rete sociale più attiva e presente.

**Azione C: mobilità, accompagnamento e trasporto sociale:** incentivare la mobilità e l'accompagnamento delle persone anziane e disabili che hanno difficoltà a raggiungere servizi pubblici e privati del territorio, specialmente per coloro che abitano in zone di campagna, poco servite dai mezzi pubblici e privi di rete parentale. Il trasporto sociale e l'accompagnamento permette alle persone fragili di continuare a svolgere anche quelle piccole azioni di natura quotidiana come per fare la spesa o recarsi ad una visita o in un ufficio.

**Azione D: Potenziare lo sportello per la promozione e supporto all'istituto dell'Amministrazione di Sostegno:** con l'istituzione di questo servizio si intende promuovere il benessere e l'inclusione sociale della persona e della famiglia, ispirandosi ai principi del rispetto della persona e della valorizzazione della famiglia.

**Azione E: Favorire la partecipazione alle attività di stimolazione cognitiva, sensoriale e motoria** al fine di mantenere le capacità cognitive e funzionali residue delle persone con diagnosi di demenza e, al tempo stesso, fornire occasioni di sollievo e confronto ai loro familiari attraverso diversi strumenti e servizi, attività che coinvolgano anziani e loro familiari.

#### RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Azioni	Sede	Attività previste per i volontari
A1 Migliorare l'accoglienza del cittadino	Demografici Cervia Informa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza del cittadino <u>con accesso allo sportello</u>: svolgono attività di accoglienza e primo orientamento e supporto all'utenza</li> <li>- accoglienza del cittadino <u>con accesso telefonico</u>: supportano il personale nel filtrare le telefonate cercando di dare le informazioni utili per un accesso guidato ai servizi</li> <li>- supportano il personale nelle attività più semplici come la consegna o il ritiro di materiale o documenti</li> <li>- collaborano nella gestione delle agende per gli appuntamenti</li> </ul>
A2 Facilitare l'accesso alle informazioni	Demografici Cervia Informa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano all'aggiornamento del sito web e dei diversi canali informativi</li> <li>- Collaborano alla predisposizione di materiale informativo e alla sua diffusione</li> <li>- collaborano alla predisposizione e distribuzione di avvisi all'utenza e nella gestione della corrispondenza               <ul style="list-style-type: none"> <li>- affiancano gli utenti per la compilazione della modulistica cartacea e accesso servizi on-line;</li> <li>- collaborano alle attività di digitalizzazione di materiale cartaceo per favorirne l'accesso</li> <li>- predisposizione e aggiornamento modulistica cartacea e on line</li> </ul> </li> </ul>

A3 Rilevare i bisogni e la soddisfazione dell'utenza	Demografici Cervia Informa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano alla progettazione di indagine di customer</li> <li>- facilitano la compilazione di questionari di gradimento, di rilevazione dei bisogni o reclami;</li> <li>- collaborano all'analisi e alla diffusione dei dati rilevati</li> </ul>
B1 Facilitare la mobilità	Servizi alla Persona- Sportello Non autosufficienz a Ravenna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano con gli operatori nell'organizzare e gestire la mobilità e l'accompagnamento delle persone;</li> <li>- Accompagnano direttamente le persone in alcune commissioni</li> </ul>
B2 Stimolare la partecipazione alle iniziative	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano all'organizzazione di eventi e iniziative ricreative e di tempo libero (soggiorni estivi, ginnastica dolce, gite ecc);</li> <li>- Collaborano nel favorire la partecipazione alle iniziative ricreative effettuando, in appoggio agli operatori, servizi di accompagnamento e trasporto;</li> <li>- Partecipano alle iniziative ricreative organizzate dall'ente offrendo supporto agli operatori (ad es. soggiorni estivi, gite, ecc)</li> <li>- Collaborano con gli operatori nel monitoraggio delle iniziative che si svolgono sul territorio.</li> </ul>
B3 Coordinare e monitorare le iniziative.	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrono supporto al coordinamento delle iniziative organizzate</li> <li>- Partecipano al monitoraggio delle iniziative e supportano l'operatore nella rilevazione del gradimento, delle presenze ed elaborazione report.</li> </ul>
<i>B4 Offrire opportunità di cittadinanza attiva</i>	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiancano l'animatore e l'assistente sociale nella valutazione delle risorse della persona;</li> <li>- Si relazionano con l'utenza e la supportano nell'esperienza di impegno civico</li> </ul>
C1 Monitorare costantemente le situazioni di fragilità	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano con gli operatori nel monitoraggio delle situazioni di fragilità facendo telefonate di controllo o visite domiciliari in affiancamento agli operatori</li> </ul>
C2 Innovare, riprogettare ed integrare ai servizi domiciliari	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettono a disposizione la propria osservazione al fine di individuare i servizi più adeguati al bisogno della persona.</li> </ul>
C3 Facilitare la costruzione di relazioni continuative	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano alla mappatura delle situazioni a maggior rischio di isolamento e che maggiormente necessitano di una relazione continuativa</li> <li>- Conoscono e costruiscono e curano la relazione con le persone indicate dall'assistente sociale</li> <li>- collaborano con gli operatori nella rilevazione delle situazioni a rischio di isolamento;</li> <li>- supportano gli operatori nel monitoraggio</li> </ul>
D1 Promuovere attività informative e orientamento su AdS	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborano alla realizzazione di iniziative informative e formative per la promozione dell'Istituto</li> <li>- collaborano all'organizzazione di percorsi formativi per volontari e AdS</li> </ul>
D2 Consulenza,	Servizi alla	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborano con gli operatori nelle attività di supporto e</li> </ul>

assistenza e supporto cittadino	Persona	orientamento
D3- Progetti integrati di presa in carica sulla base del Protocollo territoriale	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano con l'assistente sociale nella definizione e nel monitoraggio del progetto di aiuto;</li> <li>- si attivano nella relazione con l'utenza con riferimento ai compiti assegnati dall'assistente sociale e condivisi con l'ads.</li> </ul>
E1 Favorire la partecipazione alla palestra della mente	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipano agli incontri di stimolazione</li> <li>- collaborano alla gestione delle attività</li> <li>- apprendono alcune semplici tecniche di stimolazione</li> <li>- si relazionano con utenti e loro familiari</li> </ul>
E2 Riproporre il progetto "Nonni sotto l'ombrellone"	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano alla predisposizione di materiale informativo e alla sua diffusione</li> <li>- partecipano agli incontri previsti dal progetto</li> <li>- collaborano alla gestione delle attività</li> <li>- si relazionano con utenti e loro familiari</li> </ul>
E3 Promuovere le attività di stimolazione cognitiva	Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborano alla predisposizione di materiale informativo e alla sua diffusione</li> <li>- Collaborano alla organizzazione di incontri e convegni aperti alla cittadinanza</li> <li>- Partecipano agli incontri</li> </ul>

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Cervia – Servizi alla Persona – Viale Roma, 33 CAP 48015

Cervia – Servizio Cervia Informa– Viale Roma, 33 CAP 48015

Cervia – Servizi Demografici – Via Ressi, 6 CAP 48015

Ravenna – Via Massimo D’Azeglio, 2 CAP 48121

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 6 senza vitto e alloggio

2 posti disponibili presso Servizio sociale associato del Comune di Ravenna in Via Massimo D’Azeglio, 2 CAP 48121 (Ravenna)

2 posti disponibili presso Servizio sociale del Comune di Cervia in Viale Roma, 33 CAP 48015 Cervia (RA)

1 posto disponibile presso Servizio Cervia Informa in Viale Roma, 33 CAP 48015 Cervia (RA)

1 posto disponibile presso Servizi Demografici del Comune di Cervia in Via Ressi, 6 CAP 48015 Cervia (RA)

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

I volontari affiancheranno gli operatori in servizio. In relazione alle specifiche attività del progetto, dovranno:

- Rendersi disponibili alla guida degli automezzi di servizio ed al trasporto di persone e/o materiali, per gli spostamenti connessi alle attività del progetto e prevalentemente nell'ambito del territorio comunale e di realizzazione del programma
- Flessibilità oraria in particolare turnazione su mattine e pomeriggi (con termine dell'attività di norma alle 18,30).
- Disponibilità alla presenza in orario serale e in giorni festivi in caso di incontri organizzati dai servizi per la realizzazione delle attività progettuali.
- Disponibilità a rispettare l'orario di lavoro concordato.
- Rispetto degli obblighi di privacy nel trattamento dei dati degli utenti.
- Disponibilità spostamenti fuori sede, nel rispetto dell'art. 6 del DM 22 aprile 2015 "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale".

Le giornate di chiusura delle sedi oltre alle festività nazionali sono la celebrazione del Patrono della città (13 novembre) ed eventuali chiusure per "ponti" fissate annualmente dalla Giunta Comunale in base al calendario.

Il servizio si svolge su 5 giorni settimanali per mediamente 25 ore a settimana.

#### **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

- Eventuali crediti formativi riconosciuti: Non sono direttamente riconosciuti crediti formativi ma si fa presente che l'Università di Bologna, secondo quanto indicato all'art.16 del Regolamento didattico dell'Ateneo, precisa come l'esperienza fatta nell'ambito di un progetto di servizio civile possa essere riconosciuta come CFU (Crediti formativi Universitari) previa valutazione da parte del Consiglio del corso di studio.

- Eventuali tirocini riconosciuti: Non sono riconosciuti tirocini. Il volontario può comunque sottoporre il presente progetto alla propria Facoltà per verificare la possibilità di un riconoscimento di eventuali tirocini curriculari o formativi.

- Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (\*): Come previsto dall'accordo di rete, l'ente rete "Angelo Pescarini Scuola Arti e Mestieri scarl" (con sede in Via M. Monti n. 32 – Ravenna), rilascerà al termine del percorso l'attestazione formale denominata SCHEDA CAPACITA' E CONOSCENZE (documento in cui sono formalizzate le competenze che il volontario avrà acquisito durante l'esperienza di Servizio Civile in termini di conoscenze e capacità correlabili agli standard professionali del Sistema Regionale delle Qualifiche di cui alla DGR n.936/2004 e ss.mm.ii.).

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Le variabili che si prenderanno in considerazione durante le selezioni saranno:

- conoscenze generali del candidato (desumibili dall'analisi del CV e dall'incontro diretto col candidato);

- competenze generali del candidato (desumibili dall'analisi del CV e dall'incontro diretto col candidato);
- conoscenza specifica dell'Ente e del relativo ambito di attività;
- conoscenza specifica del Servizio Civile Universale;
- esperienza nel mondo del volontariato e di collaborazioni a vario titolo con enti del Terzo settore;
- caratteristiche personali del candidato;
- interesse verso lo specifico progetto di impiego.

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione generale sarà svolta presso la sala riunioni dell'Area Infanzia Istruzione e Giovani del Comune di Ravenna in via Massimo d'Azeglio, 2 in Ravenna; Sala riunioni Biblioteca Comunale di Russi - Via Godo Vecchia, 10, 48026 Russi RA e Sala Uffici Tecnici, Comune di Cervia – Piazza XXV Aprile, 11, 48015 Cervia (RA)

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica sarà svolta nelle seguenti sedi comunali:

- Palazzo comunale, Piazza Garibaldi 1 (Cervia)
- Museo del Sale, via Nazario Sauro 24 (Cervia)
- Biblioteca comunale di Cervia, via Circonvallazione Sacchetti, 111 Cervia;
- Servizi alla persona, viale Roma, 33 Cervia;
- Servizi Demografici, via A. Ressi, 6 Cervia
- Cervia Informa – URP, viale Roma, 33 Cervia
- Centro Risorse Cervese, via Pinarella, 17 Cervia;
- Informagiovani, Corso Mazzini 40, Cervia

Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)

Per la realizzazione della formazione specifica è previsto l'utilizzo delle seguenti metodologie

- Lezioni frontali ed interattive.
- Simulazione nella pratica;
- Partecipazione agli incontri d'équipe

Per quanto riguarda il "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" esso sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on-line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (\*)

La formazione specifica è effettuata presso l'ente, con formatori interni all'ente.

La formazione specifica, relativamente a tutte le ore previste nel progetto sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso.

La formazione specifica verrà articolata nei seguenti moduli:

Modulo 1: "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" (4 ore)

Realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna (4 ore)

Modulo 2: Il comune (14 ore)

2.A Il sistema informatico del Comune di Cervia i programmi in uso (pacchetto Office, posta elettronica, browser), la Intranet, il sito web del Comune (4 ore);

2.B Come si costruisce e si aggiorna una pagina web (4 ore);

2.C Storia delle istituzioni e del territorio comunale (3 ore);

2.D Ruolo e funzioni dell'Ente locale (3 ore).

Modulo 3: i servizi al cittadino: competenze trasversali (12 ore)

1. Programmazione, monitoraggio e misurazione dei servizi pubblici (3 ore)

2. Comunicazione e informazione nei servizi al cittadino (3 ore)

3. Rilevazione della qualità dei servizi e lettura dei bisogni dell'utenza (3 ore)

4. Accoglienza e approccio all'utenza (in particolare persone anziane e fragili) (3 ore)

Il modulo 4 presenta versioni alternative fra loro in base alla sede di realizzazione del progetto, ciascun volontario verrà formato in relazione alla sede di appartenenza e ai relativi obiettivi.

Modulo 4A: il servizio sociale (42 ore)

1. Il servizio sociale: storia ed organizzazione nell'Ente (2 ore)

2. I servizi agli anziani: quali sono e da chi sono garantiti (2 ore)

3. Adulti fragili: interventi e progetti di rete (2 ore)

4. Strumenti di tutela giuridica della persona, con particolare riferimento all'Amministrazione di Sostegno (2 ore)

5. Il lavoro in équipe nell'ambito della Non –autosufficienza (4 ore)

6. La gestione delle visite domiciliari (4 ore)

7. Le attività ricreative rivolte agli anziani: metodologie di lavoro (4 ore)

8. Demenza e attività di stimolazione cognitiva (4 ore)

9. Come condurre un colloquio di primo accesso e quali dati rilevare: teoria ed esperienze pratiche (6 ore)

10. La lettura dei bisogni (2 ore)

11. Sviluppo ed utilizzo di database per la rilevazione dati da utilizzare nella programmazione dei servizi sociali (4 ore)

12. Corso di base per l'utilizzo dei principali programmi in dotazione al servizio politiche sociali per la gestione dell'attività. (6 ore)

Modulo 4B: i servizi demografici (42 ore)

1. I Servizi demografici: storia ed organizzazione nell'Ente (2 ore)
2. Approfondimento sui diversi uffici e servizi (Stato Civile, Elettorale) (6 ore)
3. Principali procedimenti e modulistica (12 ore)
4. I servizi on line e la relativa modulistica (4 ore)
5. Identità digitale (2 ore)
6. Le attività di accoglienza (4 ore)
7. Come condurre un'indagine di customer satisfaction- (4 ore)
8. La gestione dei reclami (2 ore)
9. Corso di base per la gestione dei programmi in uso. (6 ore)

Modulo 4C: Cervia Informa Cittadini – URP (42 ore)

1. Il servizio Cervia Informa: storia ed organizzazione nell'Ente (2 ore)
2. Approfondimento sui diversi sportelli dedicati (6 ore)
3. Principali procedimenti e modulistica (8 ore)
4. I servizi on line e relativa modulistica (6 ore)
5. Identità digitale (2 ore)
6. Le attività di accoglienza (4 ore)
7. Come condurre un'indagine di customer satisfaction (4 ore)
8. La gestione dei reclami e delle segnalazioni (4 ore)
9. Corso di base per la gestione dei programmi in dotazione al servizio (6 ore)

Durata: 72 ore totali

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Territori Comuni

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

Obiettivo 3: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

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

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

Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri duraturi e sostenibili

Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Tutoraggio di 3 mesi