

Allegato 3A - Scheda Progetto per l'impiego di volontari in servizio civile in Italia

ENTE

1) DENOMINAZIONE E CODICE SU DELL'ENTE TITOLARE DI ISCRIZIONE ALL'ALBO SCU PROPONENTE IL PROGETTO (*)

COMUNE DI MODENA (SU00198)

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) TITOLO DEL PROGETTO (*)

Salute digitale in Emilia Romagna 2024

3) CONTESTO SPECIFICO DEL PROGETTO (*)

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Nei territori di Modena e Ferrara si stima che in media il 12% della popolazione ultra64enne presenti segni di fragilità, presentando limitazioni in almeno due delle attività strumentali della vita quotidiana (IADL1), e il 14% abbia qualche forma di disabilità (Activities of Daily Living - ADL2). Queste percentuali sono in linea con quelle rilevate a livello regionale. L'8% delle persone ultra 64enni intervistate ha problemi di vista (7% anche in Emilia-Romagna e 10% in Italia), di queste il 41% non porta gli occhiali; il 18% ha problemi di udito (17% anche in Emilia-Romagna e 14% in Italia), di cui il 92% non porta la protesi acustica; l'8% ha problemi di masticazione (7% anche in Emilia-Romagna e 13% in Italia), di essi il 65% non usa la protesi dentaria e il 67% non è andato dal dentista negli ultimi 12 mesi.

Nel territorio del progetto il 10% della popolazione ultra 64enne è a rischio di esclusione sociale. Si stima così che circa 15 mila degli ultra 64enni non abbiano partecipato a incontri collettivi, né frequentato altre persone o telefonato a qualcuno per chiacchierare. Il valore risulta più basso rispetto a quello regionale (12%) e nazionale (19%). Il rischio di isolamento sociale è significativamente più alto tra le persone con 75 e più anni, con bassa istruzione e difficoltà economiche. Tra gli ultra 64enni in buona salute il 4% è a rischio di isolamento sociale, percentuale che sale in maniera statisticamente significativa nelle persone con fragilità (11%) e in quelle con disabilità (36%); valori più alti si registrano a livello regionale.

Il 31% degli ultra 64enni intervistati, invece, rappresenta una risorsa per la famiglia, i conoscenti o l'intera collettività. Il 14% accudisce o aiuta spesso i conviventi, il 17% si occupa spesso dei non conviventi e il 6% svolge frequentemente attività di volontariato a favore della collettività. Queste percentuali sono simili a quelle registrate a livello regionale (rispettivamente 11%, 16% e 5%) e nazionale (19%, 14%, 5%).

Anche nei territori di Modena e Ferrara, come in Italia e nella gran parte dei Paesi occidentali, l'invecchiamento della popolazione e l'aumento della speranza di vita registrata nei decenni scorsi

hanno fatto emergere come priorità sanitarie le patologie cronicodegenerative (quali malattie cardio e cerebrovascolari, tumori, diabete mellito, malattie respiratorie croniche, epatopatie croniche, insufficienza renale), molte delle quali associate naturalmente all'invecchiamento e a stili di vita non corretti.

La quasi totalità (97%) delle persone con fragilità o disabilità riceve un aiuto per le attività nelle quali non è indipendente, percentuale leggermente inferiore a quella regionale (98%) e nazionale (99%). Tra questi, il 94% riceve aiuto dai familiari, il 36% è assistito da persone individuate e pagate in proprio (come ad esempio da badanti), il 12% da operatori dei servizi pubblico (quali Aziende sanitarie o Comuni), il 4% da conoscenti, il 4% è assistito presso un centro diurno e l'1% ha supporto da associazioni di volontariato. Il 26% riceve contributi economici come ad esempio assegni di cura o di accompagnamento.

Le AUSL territoriali hanno formalmente impostato nella propria pianificazione lo Sviluppo dell'infrastruttura ICT a supporto della semplificazione e del miglioramento dell'accessibilità ai servizi, al fine di creare le condizioni affinché, a livello aziendale, possa essere perseguito efficacemente lo sviluppo di strumenti a supporto della semplificazione e del miglioramento dell'accessibilità. Particolare impegno si richiede nell'adozione sviluppo e supporto dei progetti di telemedicina.

L'AUSL è impegnata nell'attivazione di nuove e diversificate funzioni a supporto dei bisogni emergenti in capo ai soggetti svantaggiati e a garanzia di una offerta di accesso a servizi e prestazioni, equa, diffusa ed appropriata. Nello specifico si cita l'attivazione diffusa dei PUV (punti unici vaccinali) nati per l'emergenza pandemica. La programmazione socio sanitaria si basa sull'utilizzo sistematico di nuovi strumenti tecno digitali tipici della telemedicina, sia nel rapporto coi cittadini che tra operatori.

Proteggere, promuovere e migliorare la salute dei cittadini ricorrendo sempre più ai servizi tecno digitali sono priorità dell'Azienda che attua mettendo a disposizione servizi anche on line, semplificando la vita del cittadino evitando nel contempo assembramenti e lunghe attese.

I servizi sono organizzati per aree tematiche tra cui si elencano a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Fascicolo sanitario elettronico – Per consultare la propria storia clinica, in modo protetto e riservato.
- Pagamento ticket – Per Pagare il ticket sanitario con carta di credito.
- CUP Web – Per Prenotare, stampare e disdire le prestazioni specialistiche (gli esami di laboratorio e le visite in libera professione), stampare e disdire le prenotazioni di tutte le prestazioni, indipendentemente da dove sono state prenotate.

Da questo punto di vista però va registrato come il 56% delle famiglie segnali un basso o per niente uso connessione ad Internet, motivata nella mancanza di conoscenze per, mentre da un quarto delle famiglie Internet è ritenuto inutile o non interessante (un terzo in Emilia Romagna), e una quota di poco superiore al 16% lamenta gli eccessivi costi delle attrezzature e dei collegamenti (la percentuale si dimezza nella nostra Regione). Le famiglie meno connesse, pari al 34%, sono quelle composte da soli anziani, mentre le famiglie con almeno un minore d'età risultano essere connesse al 95,1%.

Bisogni/aspetti da innovare o soddisfare e indicatori ex ante

CRITICITÀ	Tra le fasce più vulnerabili della popolazione, per le loro condizioni, ci sono giovani, anziani e persone straniere. Le difficoltà di accesso ai servizi di assistenza sono causate da una complessa burocrazia e dal divario digitale che colpisce soprattutto le fasce più fragili della popolazione.
BISOGNO	<p>1) Fragilità socioeconomica e isolamento della popolazione in particolare quella giovanile (under 30), di quella straniera e quella più anziana (over 65).</p> <p>2) Necessità di accesso ai servizi sanitari, sociali e assistenziali digitali da parte della popolazione, in particolare quella più anziana.</p> <p>3) Insufficiente consapevolezza nell'uso del digitale per accedere sia a informazioni e servizi di qualità (di tipo educativo, culturale e sanitario) sia nel mondo del lavoro.</p>
INDICATORI EX ANTE	<p>> Nei territori di Modena e Ferrara in media si stima che il 12% della popolazione ultra64enne presenti segni di fragilità, presentando limitazioni in almeno due delle attività strumentali della vita quotidiana (IADL), e il 14% abbia qualche forma di disabilità, (Activities of Daily Living - ADL).</p> <p>> Nelle province di Modena e Ferrara il 10% della popolazione ultra 64enne è a rischio di esclusione sociale. Si stima così che circa 15 mila degli ultra 64enni non abbiano partecipato a incontri collettivi, né frequentato altre persone o telefonato a qualcuno per chiacchierare. Il valore risulta più basso rispetto a quello regionale (12%) e nazionale (19%). Il rischio di isolamento sociale è significativamente più alto tra le persone con 75 e più anni, con bassa istruzione e difficoltà economiche. Tra gli ultra 64enni in buona salute il 4% è a rischio di isolamento sociale, percentuale che sale in maniera statisticamente significativa nelle persone con fragilità (11%) e in quelle con disabilità (36%); valori più alti si registrano a livello regionale.</p> <p>> Il 56% delle famiglie segnala un basso o per niente uso connessione ad Internet, motivata nella mancanza di conoscenze per, mentre da un quarto delle famiglie Internet è ritenuto inutile o non interessante (un terzo in Emilia Romagna), e una quota di poco superiore al 16% lamenta gli eccessivi costi delle attrezzature e dei collegamenti (la percentuale si dimezza nella nostra Regione). Le famiglie meno connesse, pari al 34%, sono quelle composte da soli anziani, mentre le famiglie con almeno un minore d'età risultano essere connesse al 95,1%.</p>

3.2) Destinatari del progetto (*)

Rispetto ai bisogni rilevati, si intende intervenire in modo particolare verso:

- Anziani over 60 pari a circa 60mila unità
- Popolazione in età da lavoro che necessità di accesso ai servizi digitali pubblici pari a circa 60mila unità.

I beneficiari indiretti saranno i servizi pubblici e le altre amministrazioni locali che avranno un minore carico di spesa sociale.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (*)

Il presente Progetto si colloca nel territorio dei Comuni di Modena e Ferrara (ente di accoglienza dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord), in relazione al Programma di Servizio Civile Digitale "SCD - EMILIA ROMAGNA PER IL DIGITALE 2024"

Soprattutto in questo periodo storico "straordinario" le Istituzioni, per garantire tutela e l'assistenza, e il Rilancio del Paese, devono ripensare, rafforzare ed adeguare gli assetti istituzionali e le politiche pubbliche. Devono rinnovare e rinsaldare le relazioni con le comunità territoriali e i cittadini a fronte dell'emersione di nuove o più acute vulnerabilità e marginalità sociali.

Il progetto, anche in relazione al Programma, intende favorire i processi di coesione sociale per favorire la Resilienza e il Rilancio a livello locale, avvicinando i cittadini alle istituzioni, attraverso azioni di mediazione per facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi digitali, la sollecitazione del ruolo attivo dei cittadini, la promozione del dialogo fra gli attori pubblici e privati in campo per la tutela dei cittadini e il supporto alla conoscenza e la responsabilizzazione comunitaria di questioni di rilevanza collettiva.

In quest'ottica si intende contribuire, rafforzando gli strumenti di informazione e accesso ai servizi digitali messi a disposizione dalle istituzioni regionali dell'Emilia Romagna, a creare l'insieme di condizioni socioeconomiche, orientamenti e comportamenti ispirati alla fiducia che mirano a diminuire le disparità e gli svantaggi (di tipo culturale, economico, sanitario o sociale) all'interno del territorio in cui si attua il programma.

In questo contesto il presente Progetto in coerenza con il programma agisce nell'ambito di intervento f) **per il "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni"**.

In linea con gli obiettivi del programma, il progetto intende:

A. Migliorare e ampliare i servizi sanitari verso i cittadini da parte della rete AUSL di Modena e Ferrara, in particolare per quelle fasce di popolazione più a rischio di disagio oppure svantaggiate (anziani malati, stranieri, adolescenti a rischio esclusione sociale, ecc...).

B. Favorire nella comunità, in particolare nei soggetti con problematiche sociali, l'uso consapevole dei servizi digitali loro destinati in una logica di maggiore inclusione e coesione sociale.

Le attività progettuali perseguono pertanto i seguenti Obiettivi dell'Agenda 2030:

Obiettivo 4: fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti. Target di riferimento:

- 4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.
- 4.6 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e

donne, raggiungano l'alfabetizzazione e l'abilità di calcolo

Obiettivo 10: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni. Target di riferimento sono:

- n. 10.2 che prevede di potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.
- n. 10.4 che invita ad adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.

In questo senso si collega alle seguenti attività previste dalla sperimentazione del servizio civile digitale:

- promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di "facilitazione digitale" e di percorsi educativi;
- sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone.

Indicatori (situazione a fine progetto):

Bisogno 1) Fragilità socioeconomica e isolamento della popolazione in particolare quella giovanile (under 30), di quella straniera e quella più anziana (over 65).

Risultato Atteso 1: aumento del 25% del numero di cittadini (in particolare giovani, stranieri ed anziani) raggiunti dai servizi di tipo digitale.

Indicatori:

- numero di utenti raggiunti;
- numero di iniziative specifiche promosse presso le sedi di attuazione e sul territorio;
- numero di cittadini che accedono ai servizi online della rete AUSL Modena e AUSL Ferrara.

Bisogno 2) Necessità di accesso ai servizi sanitari, sociali e assistenziali digitali da parte della popolazione, in particolare quella più anziana.

Risultato Atteso 2: aumento del 30% del numero di cittadini (in particolare giovani ed anziani) che accedono ed usufruiscono di informazioni e servizi di tipo digitale.

Indicatori:

- Incremento dei tassi di utilizzo dei servizi on-line e tecno digitali rilevati periodicamente dall'Azienda attraverso il proprio cruscotto di monitoraggio
- Incremento procedimenti e documenti dematerializzati

Bisogno 3) Insufficiente consapevolezza nell'uso del digitale per accedere sia a informazioni e servizi di qualità (di tipo educativo, culturale e sanitario) sia nel mondo del lavoro.

Risultato Atteso 3: diffusione delle conoscenze relative agli strumenti digitali in favore soprattutto delle fasce fragili.

Indicatori:

- aumento del 30% degli accessi ai servizi online dell'AUSL di Modena e AUSL di Ferrara.

Per quanto riguarda la volontà di **coprogrammare** e **coprogettare**, finalizzata al **raggiungimento degli obiettivi e dei risultati sovra esposti**, nasce dalla comune visione dei due Enti pubblici dei diritti del cittadino, che alla luce della Costituzione Italiana, non sono soltanto da affermare e difendere, ma anche da diffondere e promuovere nell'azione pratica a tutti i livelli, soprattutto sul fronte culturale.

Il valore aggiunto di questa coprogettazione nasce, quindi, da una comune visione di intenti e di volontà di intervenire sul territorio e dalla preziosa opportunità di mettere a fattor comune esperienze ed approcci metodologici diversi, nonché da un intervento su un territorio ampio della Regione Emilia Romagna.

La partecipazione inoltre alla comune rete del COPRESC Modena e Ferrara fanno in modo che questa coprogettazione possa avere potenzialmente un impatto più ampio sui territori previsti e soprattutto nei riguardi dei destinatari individuati.

Accanto all'aspetto del confronto tra modelli organizzativi, vi sarà infine quello della collaborazione e integrazione tra le risorse degli enti coinvolti nel Progetto, nella prospettiva di un rafforzamento della rete tra enti.

5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Le 5 sedi di progetto di seguito illustrate definiscono ancor più nel dettaglio il contesto di riferimento facendo emergere punti su cui intervenire e potenzialità da sviluppare per favorire e valorizzarne i servizi.

Il progetto si svilupperà con attività itineranti distribuite su tutto il territorio del comune di Modena e di quello di Ferrara. A tal riguardo si identificano 5 sedi principali di progetto, 3 su Modena e 2 su Ferrara, e per meglio orientare la dislocazione delle attività, si fa riferimento a 4 sedi secondarie che rappresentano luoghi più frequenti dove sono distribuiti i principali servizi individuati dall'AUSL Modena come funzionali al raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Le tre sedi principali dell'AUSL di Modena sono: la Casa della salute, il CSB e il PUV, cui si aggiungono come sedi secondarie sotto descritte. Resta inteso che gli spostamenti possono essere frequenti e distribuiti sul territorio comunale (es. scuole, centri commerciali ecc.) essendo l'attività di tipo

itinerante. La programmazione delle attività e dei luoghi di svolgimento è garantita settimanalmente/mensilmente dal servizio di accoglienza

1) Ausl Modena - PUV Centrali Modena (Sede 210976)

La sede si pone sul territorio come risposta alla pandemia, proponendo nuove e diversificate funzioni a supporto dei bisogni emergenti in capo ai soggetti svantaggiati e a garanzia di una offerta di accesso a servizi e prestazioni, equa, diffusa ed appropriata. La programmazione socio sanitaria nel post- pandemia prevede di rafforzare la presa in carico assistenziale della popolazione fragile sul territorio. Questa organizzazione si basa sull'utilizzo sistematico di nuovi strumenti tecno digitali tipici della telemedicina, rafforzando il rapporto coi cittadini e tra operatori.

2) Ausl Modena Casa della Comunità di Modena (Sede 210969)

La struttura, inaugurata nel settembre 2020 si rivolge alle molteplici necessità assistenziali dei cittadini offrendo una presa in carico sulla base dei bisogni di tutte le fasce d'età della popolazione, dalla prevenzione primaria all'assistenza dei pazienti fragili e cronici.

3) Ausl Modena - Centro Servizi Baggiovana CSB (Sede 210978)

La Sede si occupa di prevenzione collettiva, di tutela della salute pubblica (dai rischi di origine ambientale, lavorativa, alimentare) e di tutela della salute animale. Vengono offerti servizi ed informazioni ai cittadini e alle imprese.

Sedi Secondarie (in corso di accreditamento)

- **Sportelli unici del CUP/SAUB** presso la Rotonda, via Carlo Casalegno, 31 - 41126 – Modena MO
- **Servizi AUSL presso complesso Windsor Park**, Strada S. Faustini 55 - 41124 Modena MO
- **Direzione AUSL** V. S. Giovanni del Cantone 23 - 41121 Modena MO
- **Direzione distretto AUSL Modena** c/o Direzionale 70, Via P. Giardini Direzionale 70 scala N Piano 3. Modena

Le sedi dell'AUSL di Ferrara sono:

- **Ausl Ferrara: Via Cassoli, 30 Ferrara (sede 223835)**

La struttura è la sede centrale dell'Ausl. Ospita la Direzione Generale Aziendale che opera in modo collegiale per la elaborazione e la verifica dei programmi di sviluppo e di organizzazione dei servizi, con il concorso e l'apporto dei propri staff, delle diverse professionalità e competenze direzionali, professionali e tecniche presenti in Azienda. Tra gli altri sono presenti nella struttura gli uffici in staff: Programmazione e Controllo di Gestione, Sviluppo Qualità e accreditamento, Ricerca ed Innovazione, Ufficio Stampa, Sistema Informativo, Committenza e Mobilità, Tecnologia della Comunicazione e dell'Informazione (ICT).

● **AUSL Ferrara : Cittadella San Rocco (sede 223810)**

Le Case della Salute è struttura territoriale dove i cittadini possono trovare una risposta alla maggior parte dei bisogni attraverso l'accesso, l'accoglienza e la presa in cura, in integrazione con i professionisti dei servizi sociali. Nella struttura i servizi di assistenza primaria si integrano con quelli specialistici, ospedalieri, della sanità pubblica, della salute mentale e con i servizi sociali e del volontariato. La Casa della Salute ha come obiettivi lo sviluppo di percorsi di prevenzione e promozione alla salute, e di percorsi di presa in carico della non autosufficienza.

Dal punto di vista delle attività si fa riferimento a quanto suggerito dal **Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale" promosso dal Dipartimento**, nello specifico di quando si ricorda che "per l'efficacia del servizio è fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione, e che quindi l'attività di coinvolgimento sia pianificata e attuata tenendo conto delle esigenze dei potenziali utenti e anche delle potenzialità e delle caratteristiche della comunità territoriale".

Per questo sono previste modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). Come esplicitato di seguito le attività del presente progetto insistono su:

- la pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente, radio e televisioni locali;
- la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come biblioteche, informagiovani, centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, ecc...;
- l'attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (domande di assistenza e di sussidi, accesso a servizi specifici, ecc...).

Le attività previste dal progetto si possono distinguere in:

Le attività previste dal progetto si possono distinguere in:

- 1) attività comuni, trasversali alle 5 sedi accreditate
- 2) Attività specifiche proprie di Supporto e promozione di attività indirizzate a specifici target di popolazione dei servizi di:
a – Rete Servizi aziendali assegnate a 2 sedi (Casa della Salute e PUV) più 4 secondarie e itineranti in tutto il territorio comunale
b -Servizio Formazione, assegnate a 1 sede (Centro Servizi Baggiovara) e itineranti in tutto il territorio comunale
- 3) attività a latere, proprie del servizio civile universale e del programma all'interno del quale si collocano.

1. ATTIVITÀ DI PROGETTO COMUNI A TUTTE LE SEDI

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ
A1.1 Analisi del territorio	<p>A1.1.1 Mappatura informazioni: mappatura delle informazioni circa i servizi presenti sul territorio.</p> <p>A1.1.2 Realizzazione questionari: realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni dei cittadini, mappatura dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta.</p> <p>A1.1.3 Raccolta dati: raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione dei vari destinatari del progetto.</p>
<p>A1.2 Realizzazione nelle sedi principali o secondarie di sportello fisico per una attività di comunicazione ed informazione dirette e indirette. Le attività sono itineranti in quanto sarà richiesto di attivare sportelli temporanei sul territorio per intercettare l'utenza presso specifici luoghi di aggregazione</p>	<p>A1.2.1 Attivazione SPID: attivazione delle credenziali SPID per l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico.</p> <p>A1.2.2 Funzionalità FSE: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), come ad esempio: PRENOTAZIONE prestazione SSN, prestazione LP, DISDETTA appuntamento, Scelta/revoca MMG/PLS, ecc Archiviazioni documenti esterni sul fascicolo</p> <p>A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> o PRENOTAZIONE prestazione SSN, o PRENOTAZIONE prestazione LP, o DISDETTA appuntamento o RISTAMPA appuntamento <p>A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> o ubicazione e orario dei servizi/reparti, o prestazioni erogate, o modalità di accesso ai servizi (vedi sotto Modalità di accesso ai servizi), o accesso Amministrazione trasparente <p>A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli (Ad esempio applicativo per l'accesso agli sportelli di prenotazione e assistenza di base ex SAUB).</p> <p>A1.2.6 SAUBONLINE: invio pratiche di assistenza di base tramite pec (SAUBONLINE) o portale</p> <p>A1.2.7 Prenotazione istanze: modalità di presentazione di istanze di parte, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> o richiesta accesso civico, o richiesta accesso atti, o richiesta cartella clinica <p>A1.2.8 PagoPA: pagamento delle prestazioni (PagoPA)</p> <p>A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti techno digitali introdotti</p> <p>A1.2.10: Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti techno digitali resi disponibili da parte di Ausl</p> <p>A1.2.11: Sicurezza informatica: veicolare al cittadino informazioni per aumentare la cultura del digitale e della sicurezza informatica</p>

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ
----------	--------------------

<p>A2.1 Attività di educazione e formazione ai servizi digitali esistenti nel territorio Le attività sono itineranti in quanto sarà richiesto di attivare sportelli temporanei sul territorio per intercettare l'utenza presso specifici luoghi di aggregazione</p>	<p>A2.1.1 Raccolta dati di accesso: raccolta dati all'accesso (fisico-tecno digitale) al fine di definire meglio i "profili di comunità" a rischio (di salute, emarginazione, devianza, conflittualità ecc..) portatori di bisogni espressi o inespressi. Raccolta e classificazione dati ed informazioni espresse dai cittadini utili per elaborare azioni di miglioramento dell'accesso e utilizzo dei servizi tecno digitali.</p> <p>A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza: pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con gli operatori delle strutture e i partner di progetto (ForModena, Centro per l'impiego, Camera di Commercio, Art-er Copresc Modena, Spazio Giovani Ausl...).</p> <p>A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari: alfabetizzazione termini e servizi sanitari erogabili anche attraverso l'accesso digitale. Es. corrette informazioni relative ai vaccini, all'utilizzo degli antibiotici, ecc...</p> <p>A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line: educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico.</p> <p>A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news (vaccini, servizi esistenti erogabili/esigibili, tempi d'attesa)</p> <p>A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione: educazione e promozione cultura donazione sangue e donazione organi, tessuti e cellule mediante strumenti fisico/digitali, in particolare per arricchire la banca dati nazionale dei donatori e favorire comportamenti etico civili indispensabili alla salute del singolo comunità.</p> <p>A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico: educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico.</p> <p>A2.1.8 Orientamento URP: orientamento dei cittadini riguardo alla funzione degli URP e all'accesso appropriato.</p> <p>A2.1.9 Revisione partecipata: collaborazione alle attività di "revisione partecipata" con i cittadini di materiali informativi (fisici e digitali) secondo i principi della Health Literacy. Ex Scheda 27 PSSR</p> <p>A2.1.10 Comunicazione web mirata: supporto alla realizzazione tutorial e pagine web relative alle attività e ai progetti innovativi indirizzate ai diversi target di popolazione in base ai bisogni.</p> <p>A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi: impostazione e realizzazione e diffusione di video, brochure, newsletter, FAQ, testimonial, interviste, campagne di educazione alla salute ecc., per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</p>
<p>A2.2 Attività di educazione digitale per target specifici attivate mediante il servizio di Formazione Aziendale</p>	<p>A2.2.1 Comunicazione web eventi: comunicazione via web e all'organizzazione di eventi</p> <p>A2.2.2 Dematerializzazione documenti: dematerializzazione e informatizzazione di documenti e procedimenti attraverso nuovi sistemi operativi</p>

2. ATTIVITÀ SPECIFICHE PROPRIE DI SUPPORTO E PROMOZIONE DI ATTIVITÀ INDIRIZZATE A SPECIFICI TARGET DI POPOLAZIONE DEI SERVIZI DI: Psicologia Clinica Adulti – Consultorio familiare – Dipendenze Patologiche - Epidemiologia/Ambiente

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ
A3 Specifiche	A3.1 Analisi statistica: Supporto ad analisi statistiche per la valutazione impatto e

(formazione aziendale ed eventi)	ricaduta eventi formativi. Utilizzo di strumenti di indagine di tipo statistico applicabili alla sanità oltre che questionari, interviste, ecc.. A3.2 Comunicazione web eventi: comunicazione via web e all'organizzazione di eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: dematerializzazione e informatizzazione di documenti e procedimenti attraverso nuovi sistemi operativi A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.
---	---

Le attività di "facilitazione digitale" terranno conto di quanto indicato nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale":

- o l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
- o eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
- o la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
- o la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
- o a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
 - provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
 - eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
- o si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non è consentito:

1. eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
2. utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
3. consultare siti pornografici, siti che incitano all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
4. praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
5. utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, l'utente:

1. compila un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;
2. preso atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle

informazioni per migliorare il servizio reso.

Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

3. ATTIVITÀ A LATERE, PROPRIE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E DEL PROGRAMMA ALL'INTERNO DEL QUALE SI COLLOCANO

Sono tutte le attività non strettamente legate al raggiungimento dell'obiettivo (ossia: accoglienza e avvio, formazione, monitoraggio ed altre che permetteranno agli Operatori volontari di acquisire le competenze indicate), ma che sono obbligatorie durante lo svolgimento dei progetti per ogni ente SCU, anche in risposta agli standard qualitativi del Programma.

Avvio. Accoglienza e Conoscenza dell'operatore volontario del servizio civile

E' il punto di partenza di un percorso di inserimento che, attraverso la conoscenza dei luoghi (non solo fisici), del personale e degli altri operatori della sede di servizio del Comune di Modena, dei metodi di lavoro ed in parte anche di se stessi, porterà alla completa integrazione dell'operatore volontario all'interno della sede stessa, ponendolo nelle condizioni di potersi mettere in gioco e condividere con gli altri la realizzazione di tutte le fasi del progetto di servizio civile digitale. Tale azione è anche propedeutica all'acquisizione del ruolo di "facilitatore digitale".

Il primo giorno di avvio si svolgerà, per tutti i volontari, in coerenza con quanto indicato nel box Helios OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI.

Si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 circa e saranno presenti lo staff dell'Ufficio Giovani del Comune di Modena, rappresentanti degli enti coprogrammanti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord e degli enti di accoglienza. L'incontro è articolato in tre fasi:

- a) accoglienza, saluti, presentazione dello staff, conoscenza reciproca, icebreaking per creare un clima rilassato e di fiducia;
- b) breve presentazione del Programma nel suo complesso e dei progetti che lo compongono, illustrazione dei diritti e doveri degli operatori volontari e degli enti, distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso;
- c) incontro dei giovani con i relativi operatori locali di progetto al fine di instaurare un primo contatto e concordare le prime fasi operative, scambio di idee e pensieri per rilevare le aspettative rispetto al percorso che sta iniziando.

PERIODO: 1° mese di servizio e successivi

Fase di affiancamento

L'operatore volontario si affiancherà alle figure professionali, ma non solo, delle sedi di accoglienza per cogliere ogni aspetto della routine quotidiana, per conoscere al meglio anche gli utenti e farsi

Obbligatoriamente, sempre, entro i primi 90 gg dall'avvio, viene svolto il *Modulo di formazione informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di S.C.*

Relativamente alla tempistica e il numero delle rilevazioni (per progetto e Formazione generale) delle attività di Monitoraggio, si rimanda a quanto indicato nel Sistema accreditato al Dipartimento e da quanto sarà deciso da quest'ultimo in relazione a quanto previsto dal Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale". Considerata la flessibilità dell'avvio e della conclusione della Formazione generale, nel GANTT si indica l'arco temporale entro il quale il monitoraggio deve essere effettuato.

Il Tutoraggio (vd Box Helios) verrà svolto nei/i mesi dal decimo al dodicesimo.

L'Occasione/i di incontro confronto con i giovan (vd box Helios OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI) avverrà secondo le modalità prima descritte in 3 appuntamenti.

Gantt - inserimento dell'operatore volontario, formazione, monitoraggio												
azioni	2023/2024											
	MESE 1	MESE 2	MESE 3	MESE 4	MESE 5	MESE 6	MESE 7	MESE 8	MESE 9	MESE 10	MESE 11	MESE 12
FASE DI AVVIO E ACCOGLIENZA DEGLI OPERATORI VOLONTARI												
FORMAZIONE GENERALE	100%											
FORMAZIONE SPECIFICA	70%				30%							
FORMAZIONE SUI RISCHI												
MONITORAGGIO												
ATTESTAZIONE COMPETENZE												
MONITORAGGIO FORM. (arco temporale di effettuazione)												
TUTORAGGIO E CERTIFICAZIONE COMP.												
Attività di informazione (voce PROGRAMMA)												
Incontro-confronto/i O.V. (vedi PROGRAMMA)												

5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMO MESE)

Il primo giorno di avvio si svolgerà, per tutti i volontari, in coerenza con quanto indicato nel box Helios OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI.

Si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 circa e saranno presenti lo staff dell'Ufficio Giovani del Comune di Modena, rappresentanti degli enti coprogrammanti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord e degli enti di accoglienza. L'incontro è articolato in tre fasi:

- a) accoglienza, saluti, presentazione dello staff, conoscenza reciproca, icebreaking per creare un clima rilassato e di fiducia;
- b) breve presentazione del Programma nel suo complesso e dei progetti che lo compongono, illustrazione dei diritti e doveri degli operatori volontari e degli enti, distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso;
- c) incontro dei giovani con i relativi operatori locali di progetto al fine di instaurare un primo contatto e concordare le prime fasi operative, scambio di idee e pensieri per rilevare le aspettative rispetto al percorso che sta iniziando.

Fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio)

È la fase in cui, con il supporto dell'OLP affiancheranno gli operatori volontari nelle attività e nella conoscenza della sede e delle attività che vengono svolte.

L'operatore volontario apprende metodologie e modalità degli interventi e dal progetto diventa parte integrante del gruppo di lavoro che realizza gli interventi previsti. Progressivamente l'operatore volontario gestirà spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività nella prospettiva di assumere consapevolezza del suo ruolo di "facilitatore digitale". In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Come indicato su Helios una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei giovani con minori opportunità inseriti all'interno del presente progetto.

L'impegno previsto è di 25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali, salvo diverse esigenze delle strutture e/o servizi concordate in fase di organizzazione mensile dell'impegno con gli OLP.

L'orario, flessibile, potrà essere svolto continuativamente o, in ragione di particolari esigenze di servizio, intervallandolo. Inoltre, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto, l'ente impiegherà i volontari, per un periodo **non superiore ai sessanta giorni**, in altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al Punto 6 del "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale" (dPCM 14 gennaio 2019).

	Sedi di attuazione	Operatori volontari	(di cui GMO)
1	Ausl Ferrara: Via Cassoli, 30 Ferrara	2	1
2	AUSL Ferrara: Cittadella San Rocco	4	1
3	Ausl Modena - PUV Centrali Modena (Sede 210976)	2	1
4	Ausl Modena Casa della Salute (Sede 210969)	2	0
5	Ausl Modena - Centro Servizi Baggiovara (Sede 210978)	1	0

Sedi Secondarie (in corso di accreditamento)

- **Sportelli unici del CUP/SAUB** presso la Rotonda, via Carlo Casalegno, 31 - 41126 – Modena MO
- **Servizi AUSL presso complesso Windsor Park**, Strada S. Faustini 55 - 41124 Modena MO
- **Direzione AUSL V. S. Giovanni del Cantone 23** - 41121 Modena MO
- **Direzione distretto AUSL Modena** c/o Direzionale 70, Via P. Giardini Direzionale 70 scala N Piano 3. Modena

Si riporta nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari nel presente progetto in corrispondenza delle diverse tipologie di attività individuate alla voce 5 .1.

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
A1.1 Analisi del territorio	<p>A1.1.1 Mappatura informazioni: mappatura delle informazioni circa i servizi presenti sul territorio.</p> <p>A1.1.2 Realizzazione questionari: realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni dei cittadini, mappatura dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta.</p> <p>A1.1.3 Raccolta dati: raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione dei vari destinatari del progetto.</p>
A1.2 Realizzazione nelle sedi principali o secondarie di sportello fisico per una attività di comunicazione ed informazione dirette e indirette. Le attività sono itineranti in quanto sarà richiesto di attivare sportelli temporanei sul territorio per intercettare l'utenza presso specifici luoghi di aggregazione	<p>A1.2.1 Attivazione SPID: attivazione delle credenziali SPID per l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico.</p> <p>A1.2.2 Funzionalità FSE: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), come ad esempio: PRENOTAZIONE prestazione SSN, prestazione LP, DISDETTA appuntamento, Scelta/revoca MMG/PLS, ecc Archiviazioni documenti esterni sul fascicolo</p> <p>A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB, come ad esempio: o PRENOTAZIONE prestazione SSN, o PRENOTAZIONE prestazione LP, o DISDETTA appuntamento o RISTAMPA appuntamento</p> <p>A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL, come ad esempio: o ubicazione e orario dei servizi/reparti, o prestazioni erogate, o modalità di accesso ai servizi (vedi sotto Modalità di accesso ai servizi), o accesso Amministrazione trasparente</p> <p>A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli (Ad esempio applicativo per l'accesso agli sportelli di prenotazione e assistenza di base ex SAUB).</p>

	<p>A1.2.6 SAUBONLINE: invio pratiche di assistenza di base tramite pec (SAUBONLINE) o portale</p> <p>A1.2.7 Prenotazione istanze: modalità di presentazione di istanze di parte, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> o richiesta accesso civico, o richiesta accesso atti, o richiesta cartella clinica <p>A1.2.8 PagoPA: pagamento delle prestazioni (PagoPA)</p> <p>A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali introdotti</p> <p>A1.2.10: Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali resi disponibili da parte di Ausl</p> <p>A1.2.11: Sicurezza informatica: veicolare al cittadino informazioni per aumentare la cultura del digitale e della sicurezza informatica</p>
--	--

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
<p>A2.1 Attività di educazione e formazione ai servizi digitali esistenti nel territorio</p> <p>Le attività sono itineranti in quanto sarà richiesto di attivare sportelli temporanei sul territorio per intercettare l'utenza presso specifici luoghi di aggregazione</p>	<p>A2.1.1 Raccolta dati di accesso: raccolta dati all'accesso (fisico-tecno digitale) al fine di definire meglio i "profili di comunità" a rischio (di salute, emarginazione, devianza, conflittualità ecc..) portatori di bisogni espressi o inespressi. Raccolta e classificazione dati ed informazioni espresse dai cittadini utili per elaborare azioni di miglioramento dell'accesso e utilizzo dei servizi tecno digitali.</p> <p>A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza: pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con gli operatori delle strutture e i partner di progetto (ForModena, Centro per l'impiego, Camera di Commercio, Art-er Copresc Modena, Spazio Giovani Ausl...).</p> <p>A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari: alfabetizzazione termini e servizi sanitari erogabili anche attraverso l'accesso digitale. Es. corrette informazioni relative ai vaccini, all'utilizzo degli antibiotici, ecc...</p> <p>A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line: educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico.</p> <p>A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news (vaccini, servizi esistenti erogabili/esigibili, tempi d'attesa)</p> <p>A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione: educazione e promozione cultura donazione sangue e donazione organi, tessuti e cellule mediante strumenti fisico/digitali, in particolare per arricchire la banca dati nazionale dei donatori e favorire comportamenti etico civili indispensabili alla salute del singolo comunità.</p> <p>A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico: educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico.</p> <p>A2.1.8 Orientamento URP: orientamento dei cittadini riguardo alla funzione degli URP e all'accesso appropriato.</p> <p>A2.1.9 Revisione partecipata: collaborazione alle attività di "revisione partecipata" con i cittadini di materiali informativi (fisici e digitali) secondo i principi della Health Literacy. Ex Scheda 27 PSSR</p> <p>A2.1.10 Comunicazione web mirata: supporto alla realizzazione tutorial e pagine web relative alle attività e ai progetti innovativi indirizzate ai diversi target di popolazione in base ai bisogni.</p>

	A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi: impostazione e realizzazione e diffusione di video, brochure, newsletter, FAQ, testimonial, interviste, campagne di educazione alla salute ecc., per facilitare l'accesso ai servizi pubblici
A2.2 Attività di educazione digitale per target specifici attivate mediante il servizio di Formazione Aziendale	A2.2.1 Comunicazione web eventi: comunicazione via web e all'organizzazione di eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti: dematerializzazione e informatizzazione di documenti e procedimenti attraverso nuovi sistemi operativi (manca ulteriore descrizione)

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
A3 Specifiche (formazione aziendale ed eventi)	A3.1 Analisi statistica: Supporto ad analisi statistiche per la valutazione impatto e ricaduta eventi formativi. Utilizzo di strumenti di indagine di tipo statistico applicabili alla sanità oltre che questionari, interviste, ecc.. A3.2 Comunicazione web eventi: comunicazione via web e all'organizzazione di eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: dematerializzazione e informatizzazione di documenti e procedimenti attraverso nuovi sistemi operativi A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.

Gli operatori volontari, nel loro ruolo di "facilitatori digitali" terranno conto di quanto indicato nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale":

1. l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
5. a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
 - a. provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
 - b. eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;

6. si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non sarà consentito:

- eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- consultare siti pornografici, siti che incitano all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, avranno cura che l'utente:

- compili un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;
- prenda atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

3. ATTIVITÀ A LATERE, PROPRIE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E DEL PROGRAMMA ALL'INTERNO DEL QUALE SI COLLOCANO

Nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un periodo di chiusura complessivamente superiore a un terzo dei giorni di permesso ordinari (ad esempio chiusura periodo estivo, vacanze natalizie e pasquali) gli operatori volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica del Dipartimento) presso altra sede accreditata dell'ente per portare avanti analoghe attività di progetto, ma anche archiviare i dati degli utenti, sistemare la documentazione relativa alle attività svolte nei periodi antecedenti la chiusura, preparare il materiale destinato alla realizzazione delle attività successive o continuarle in base alla disponibilità della sede.

Occasione di incontro/confronto con i giovani

Le occasioni di incontro/confronto proposte ai volontari nel programma sono tre.

1) Il **primo incontro** verrà realizzato in occasione del giorno di avvio del servizio. Si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 circa e saranno presenti lo staff dell'Ufficio Giovani del Comune di Modena,

rappresentanti degli enti coprogrammanti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord e degli enti di accoglienza. L'incontro è articolato in tre fasi:

- a) accoglienza, saluti, presentazione dello staff, conoscenza reciproca, icebreaking per creare un clima rilassato e di fiducia;
- b) breve presentazione del Programma nel suo complesso e dei progetti che lo compongono, illustrazione dei diritti e doveri degli operatori volontari e degli enti, distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso;
- c) incontro dei giovani con i relativi operatori locali di progetto al fine di instaurare un primo contatto e concordare le prime fasi operative, scambio di idee e pensieri per rilevare le aspettative rispetto al percorso che sta iniziando.

2) Il **secondo incontro** è previsto tra il 6° e 7 mese di avvio del servizio. È rappresentato dall'Assemblea Provinciale dei giovani organizzata dal Co.Pr.E.S.C. (ente di Rete di programma) in collaborazione con gli Enti di Servizio Civile. L'incontro si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 e sarà un momento importante affinché i giovani provenienti dalle diverse realtà possano confrontarsi fra loro e con i loro rappresentanti, gli OLP, i formatori e i Referenti degli Enti. L'incontro sarà introdotto dallo speech di una figura significativa del territorio su temi culturali ed etici in riferimento alla cittadinanza attiva e la protagonismo giovanile. Sono previste testimonianze di ex volontari di Servizio civile. Sulla scia di queste suggestioni iniziali, i giovani si divideranno in piccoli gruppi per condividere riflessioni, proposte e idee riguardo il mondo giovanile nel suo insieme, con particolare riferimento a quello del volontario e di come questo possa impattare sugli obiettivi del programma e dei progetti che li vedono coinvolti.

3) Il **terzo incontro** si svolgerà tra l'11° e il 12° mese di servizio. Anche questo si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30. Di fronte a una rappresentanza di figure istituzionali e di partner di progetto, i volontari potranno illustrare il proprio percorso portando proposte e idee di miglioramento dei servizi, tra le quali, si auspica, potrebbero emergere alcune di particolare interesse, da realizzare concretamente con il supporto degli enti.

A tutti e tre gli incontri saranno invitati gli OLP, tutte le figure accreditate per il SCU, i formatori, il referente per il tutoraggio e la valorizzazione delle competenze, i rappresentanti degli enti e degli organismi partner di progetto.

Tutti gli incontri terranno conto di eventuali condizioni di sicurezza legate al perdurare della pandemia.

In aggiunta a questa iniziativa gli Enti Coprogrammanti, in linea con il filone comunicativo di promozione dei valori della cooperazione, della solidarietà, della pace del Servizio civile Universale e in risposta al nuovo approccio richiesto agli Enti di Servizio civile non solo nei confronti del territorio e della comunità, ma soprattutto degli operatori volontari previsto e richiesto dai cambiamenti normativi introdotti dal D. LGS. 40/17 e recepiti nel Piano Triennale 2020-22, valuterà l'opportunità di organizzare nell'anno di servizio ulteriori eventi che abbiano carattere provinciale o regionale al fine di trasmettere ai giovani una visione ancora più ampia e prospettica del sistema servizio civile.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DISSEMINAZIONE

L'attività di comunicazione e disseminazione si realizzerà attraverso quanto previsto dall'art. 4 dell'accordo di rete con il Copresc allo specifico punto b) Attività di sensibilizzazione, disseminazione, di orientamento del SC rivolte ai giovani e alle comunità con incontri nelle scuole superiori, nelle sedi universitarie, nei centri di aggregazione giovanile, oltre che produzione di materiale cartaceo, comunicazione web e social, comunicati stampa e attività di sportello;

Il Comune di Modena e l'Unione Comuni modenesi Area Nord e l'Unione dei Comuni del Sorbara promuoveranno il Servizio Civile Universale Digitale anche attraverso la propria rete formale e informale per divulgare notizie, immagini, video relativi alle attività svolte dai volontari per sottolinearne l'impegno e condividere con la comunità finalità, obiettivi, interventi e risultati del Servizio.

L'attività di promozione, comunicazione, informazione e disseminazione avverrà utilizzando diversi canali di comunicazione, da quelli più tradizionali, al web, ai social, senza dimenticare le iniziative in presenza, per rinsaldare le relazioni attraverso un confronto più empatico.

Si svilupperà un piano di comunicazione articolato secondo i gli elementi nel Programma.

Giovani con minori opportunità

Come indicato su Helios una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei **giovani con minori opportunità inseriti all'interno del presente progetto**.

Tutoraggio e certificazione delle competenze

Gli operatori volontari saranno coinvolti nelle attività di tutoraggio, **come indicato su Helios** e nel percorso legato alla **certificazione delle competenze come da accordo con ente FORMODENA (vedi allegato)**, che faranno riferimento alle attività peculiari del progetto. Sono inoltre quelle previste dalla sperimentazione prevista nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale".

Percorso di Formazione Generale

Si svolge secondo quanto indicato nel Sistema accreditato al Dipartimento e secondo la modalità "unica tranche" indicata nel sistema Helios.

Percorso Formazione Specifica e di Monitoraggio

Per la formazione Specifica, che si svolgerà nella modalità 70%-30%, si rinvia rispettivamente alle voci successive del presente progetto.

Le attività di Monitoraggio si svolgono secondo quanto indicato Sistema accreditato al Dipartimento e dal Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale".

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (*)

Per la tipologia dei soggetti con i quali i volontari dovranno relazionarsi e svolgere le loro attività di assistenza si è resa necessaria una verifica continua del lavoro svolto, al fine di monitorare costantemente da una parte le problematiche dell'utenza e dall'altra le eventuali problematiche riscontrabili dai volontari stessi durante il servizio.

Nell'ambito delle loro attività, i volontari saranno coordinati giornalmente dagli operatori locali di progetto.

All'interno delle sedi operano diverse professionalità afferenti nell'ambito dei servizi educativi, di orientamento, bibliotecari e delle nuove tecnologie. Si specificano quindi di seguito le **tipologie, il ruolo, le attività e il numero delle figure professionali**.

Per la tipologia dei soggetti con i quali i volontari dovranno relazionarsi e svolgere le loro attività di assistenza si è resa necessaria una verifica continua del lavoro svolto, al fine di monitorare costantemente da una parte le problematiche dell'utenza e dall'altra le eventuali problematiche riscontrabili dai volontari stessi durante il servizio.

Nell'ambito delle loro attività, i volontari saranno coordinati giornalmente dagli operatori locali di progetto.

All'interno delle sedi del Comune di Modena e dei suoi enti di accoglienza operano diverse professionalità afferenti nell'ambito dei servizi. Si specificano quindi di seguito le **tipologie, il ruolo, le attività e il numero delle figure professionali**, limitatamente alle attività del presente progetto

1. La Sede **Ausl Modena - Ausl Modena - PUV Centrali Modena** (210976) vede la presenza di 1 Dirigente del servizio, 45 Operatori dipendenti (legati alle attività del presente progetto), 4 Operatori esperti delle Associazioni, 3 Esperti strutture di servizio.

2. La Sede **Ausl Modena Casa della Salute di Modena** (210969) vede la presenza di 1 Dirigente del servizio, 60 Operatori dipendenti (legati alle attività del presente progetto), 8 Operatori esperti delle Associazioni, 6 Esperti strutture di servizio.

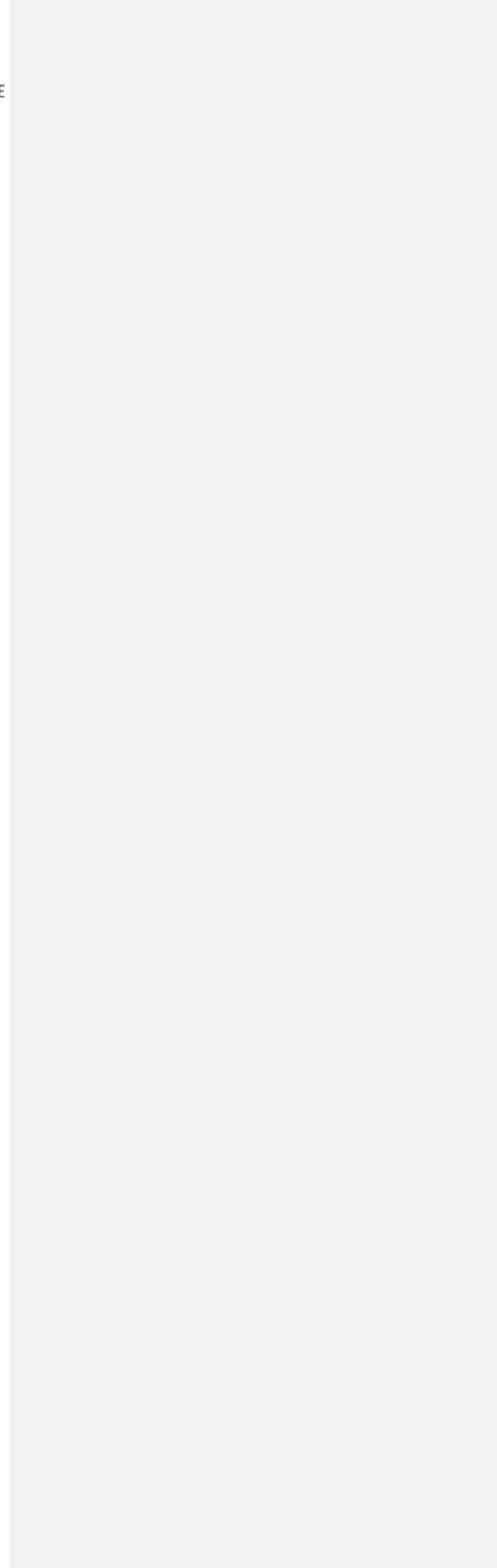
3. La Sede **Ausl Modena - Centro Servizi Baggiovana Sede DSP & Formazione** (210978) vede la presenza di 1 Dirigente del servizio, 40 Operatori dipendenti (legati alle attività del presente progetto), 7 Operatori esperti delle Associazioni, 5 Esperti strutture di servizio.

4. La Sede **Ausl d Ferrara di Via Cassoli , 30 a Ferrara (223835)** vede la presenza di n. 3 Dirigenti , 20 operatori dipendenti, 5 esperti strutture di servizio, legati alle attività del presente progetto.

5. Sede **Ausl di Ferrara Cittadella San Rocco di Ferrara** (223810) vede la presenza di n. 2 Dirigenti, 30 operatori dipendenti, 6 esperti delle strutture di servizio e 2 volontari delle associazioni legati



alle attività del presente progetto



SEDE	RUOLO	NUMERO	ATTIVITA' (Voce 5.1)
Ausl Modena - Ausl Modena - PUV Centrali Modena (210976)	Dirigente del servizio	1	<p>Direzione e supervisione attività di:</p> <p>A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza</p> <p>A3.1 Analisi statistica</p> <p>A3.2 Comunicazione web eventi</p> <p>A3.3 Dematerializzazione documenti:</p> <p>A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>
	Operatori dipendenti	45	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.1.1 Mappatura informazioni.</p> <p>A1.1.2 Realizzazione questionari.</p> <p>A1.1.3 Raccolta dati.</p> <p>A1.2.1 Attivazione SPID.</p> <p>A1.2.2 Funzionalità FSE</p> <p>A1.2.3 CUPWEB</p> <p>A1.2.4 Sito Ausl:</p> <p>A1.2.5 Accesso ai servizi</p> <p>A1.2.6 SAUBONLINE</p> <p>A1.2.7 Prenotazione istanze</p> <p>A1.2.8 PagoPA</p> <p>A1.2.9 Sito Ministeriale</p> <p>A1.2.10: Nuovi strumenti digitali</p> <p>A.1.2.11: Sicurezza informatica</p> <p>A2.1.1 Raccolta dati di accesso</p> <p>A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari:</p> <p>A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line</p> <p>A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news</p> <p>A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione</p> <p>A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico</p> <p>A2.1.8 Orientamento URP</p> <p>A2.1.9 Revisione partecipata</p> <p>A2.1.10 Comunicazione web mirata</p> <p>A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi</p> <p>A2.2.1 Comunicazione web eventi</p> <p>A2.2.2 Dematerializzazione documenti</p> <p>A3.1 Analisi statistica</p> <p>A3.2 Comunicazione web eventi</p> <p>A3.3 Dematerializzazione documenti:</p> <p>A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>

	Operatori esperti delle Associazioni	4	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica</p>
	Esperti strutture di servizio	3	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>

Ausl Modena Casa della Salute di Modena (210969)	Dirigenti e del servizio	1	<p>Direzione e supervisione attività di:</p> <p>A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>
	Operatori dipendenti	60	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A1.2.1 Attivazione SPID. A1.2.2 Funzionalità FSE A1.2.3 CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: A1.2.5 Accesso ai servizi A1.2.6 SAUBONLINE A1.2.7 Prenotazione istanze A1.2.8 PagoPA A1.2.9 Sito Ministeriale A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari:</p>

			<p>A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecnico digitali online</p> <p>A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news</p> <p>A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione</p> <p>A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico</p> <p>A2.1.8 Orientamento URP</p> <p>A2.1.9 Revisione partecipata</p> <p>A2.1.10 Comunicazione web mirata</p> <p>A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi</p> <p>A2.2.1 Comunicazione web eventi</p> <p>A2.2.2 Dematerializzazione documenti</p> <p>A3.1 Analisi statistica</p> <p>A3.2 Comunicazione web eventi</p> <p>A3.3 Dematerializzazione documenti:</p> <p>A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>
	Operatori esperti delle Associazioni	8	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.1.1 Mappatura informazioni.</p> <p>A1.1.2 Realizzazione questionari.</p> <p>A1.1.3 Raccolta dati.</p> <p>A2.1.1 Raccolta dati di accesso</p> <p>A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news</p> <p>A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione</p> <p>A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico</p> <p>A2.2.1 Comunicazione web eventi</p> <p>A2.2.2 Dematerializzazione documenti</p> <p>A3.1 Analisi statistica</p>
	Esperti strutture di servizio	6	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.2.10: Nuovi strumenti digitali</p> <p>A.1.2.11: Sicurezza informatica</p> <p>A2.1.10 Comunicazione web mirata</p> <p>A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi</p> <p>A2.2.1 Comunicazione web eventi</p> <p>A2.2.2 Dematerializzazione documenti</p> <p>A3.1 Analisi statistica</p> <p>A3.2 Comunicazione web eventi</p> <p>A3.3 Dematerializzazione documenti:</p> <p>A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>
Ausl Modena - Centro Servizi Baggiovana Sede DSP &	Dirigenti del servizio	1	<p>Direzione e supervisione attività di:</p> <p>A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza</p> <p>A3.1 Analisi statistica</p> <p>A3.2 Comunicazione web eventi</p> <p>A3.3 Dematerializzazione documenti:</p> <p>A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>

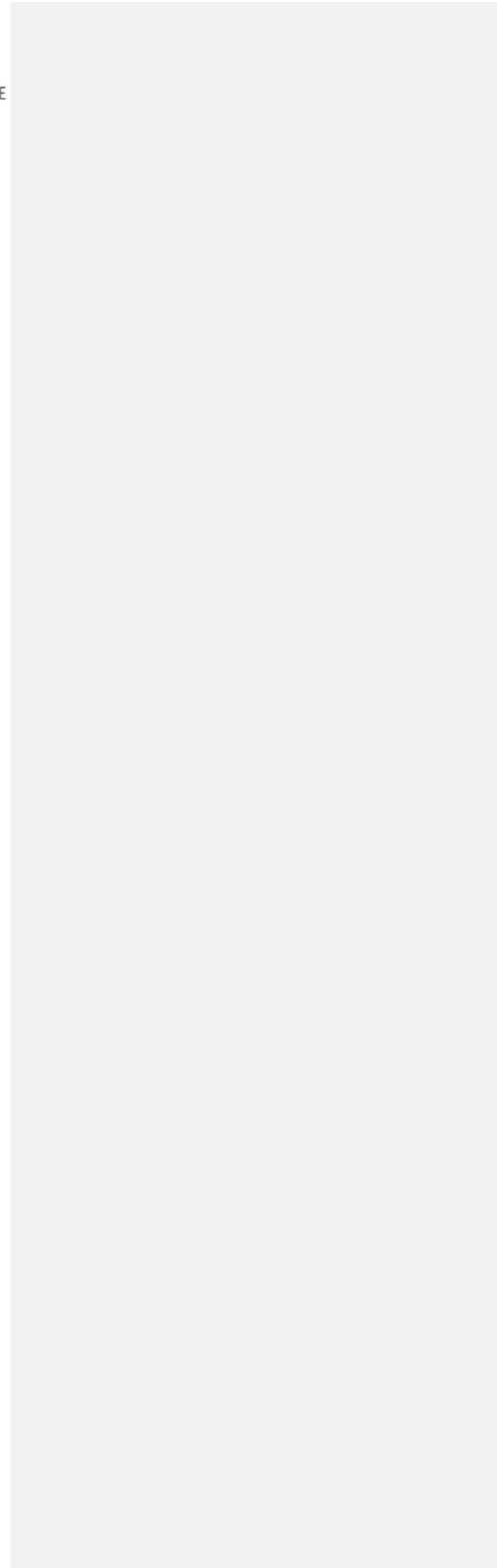
Formazione (210978)	Operatori dipendenti	40	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A1.2.1 Attivazione SPID. A1.2.2 Funzionalità FSE A1.2.3 CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: A1.2.5 Accesso ai servizi A1.2.6 SAUBONLINE A1.2.7 Prenotazione istanze A1.2.8 PagoPA A1.2.9 Sito Ministeriale A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari: A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico A2.1.8 Orientamento URP A2.1.9 Revisione partecipata A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>
	Operatori esperti delle Associazioni	7	<p>Realizzazione attività di:</p> <p>A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica</p>

	Esperti strutture di servizio	5	Realizzazione attività di: A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.
--	-------------------------------	---	--

Sedi Ferrara...

SEDE	RUOLO	NUMERO	ATTIVITA' (Voce 5.1)
Ausl Ferrara Via Cassoli,30 (223835)	Dirigente del servizio	3	Direzione e supervisione attività di: A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.
	Operatori dipendenti	20	Realizzazione attività di: A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A1.2.1 Attivazione SPID. A1.2.2 Funzionalità FSE A1.2.3 CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: A1.2.5 Accesso ai servizi A1.2.6 SAUBONLINE A1.2.7 Prenotazione istanze A1.2.8 PagoPA A1.2.9 Sito Ministeriale A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari: A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico A2.1.8 Orientamento URP A2.1.9 Revisione partecipata A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.
	Esperti strutture di servizio	5	Realizzazione attività di: A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti:

			A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.
--	--	--	---



SEDE	RUOLO	NUMERO	ATTIVITA' (Voce 5.1)
Ausl Ferrara Cittadella San Rocco (223810)	Dirigente del servizio	2	Direzione e supervisione attività di: A2.1.2 Pianificazione attività formative alla cittadinanza A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.
	Operatori dipendenti	30	Realizzazione attività di: A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A1.2.1 Attivazione SPID. A1.2.2 Funzionalità FSE A1.2.3 CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: A1.2.5 Accesso ai servizi A1.2.6 SAUBONLINE A1.2.7 Prenotazione istanze A1.2.8 PagoPA A1.2.9 Sito Ministeriale A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari: A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecno digitali online A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico A2.1.8 Orientamento URP A2.1.9 Revisione partecipata A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.

	Operatori esperti delle Associazioni	2	Realizzazione attività di: A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica
	Esperti strutture di servizio	6	Realizzazione attività di: A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.1 Analisi statistica A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.

5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)

Gli Enti aderenti devono essere dotati di un'infrastruttura tecnologica che, sia a livello di connettività che di supporto alla gestione dei progetti presentati, sia adeguata al servizio e alle attività proposte, per ciascuna sede indicata. In aggiunta, l'Ente dovrà specificare che l'operatore volontario avrà a disposizione una postazione adeguata per poter svolgere la propria attività, con PC con connessione ad internet, dotato di videocamera e microfono, stampante, scanner, telefono, indicando espressamente:

- la velocità di connessione (comunque non inferiore a 25Mbps);
- le caratteristiche del computer;
- il software operativo e applicativo (preferenzialmente open source).

Laddove previsto espressamente a livello progettuale, è consentito l'allestimento di una "postazione mobile" anche itinerante (PC portatile con connessione ad internet, dotato di videocamera e microfono) per lo svolgimento delle attività di "facilitazione digitale" da parte dell'operatore volontario che opera in più sedi.

Secondo quanto previsto dal Programma sperimentale del "servizio civile digitale", grazie al supporto dell'ente partner Lepida (vedi voce 9) tutte le sedi sono in possesso di una dotazione logistica e di attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 10 Mbps).

In particolare, ciascuna sede è dotata di:

- computer, con videocamera e microfono, una stampante e uno scanner o, in alternativa, di una stampante multifunzione;
- disponibilità di idonei locali, impianto audiofonico e di videoproiezione, lavagne a fogli mobili o elettroniche.

Di seguito è indicata la disponibilità di locali, mezzi ed attrezzature da parte dell'Ente da destinare al raggiungimento degli obiettivi specifici e allo svolgimento delle attività previste dal progetto per ciascuna delle sedi di progetto:

ATTIVITÀ	RISORSE TECNICHE/STRUMENTI	Quantità
Attività di comunicazione e disseminazione (voce Programma)	Banchetto informativo/Gazebo	1
	Manifesti	100
	Materiale informativo: depliant/volantini	2.000
Attività comuni del progetto	RISORSE TECNICHE/STRUMENTI COMUNI	Quantità
A1.1.1 Mappatura informazioni. A1.1.2 Realizzazione questionari. A1.1.3 Raccolta dati. A1.2.1 Attivazione SPID. A1.2.2 Funzionalità FSE A1.2.3 CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: A1.2.5 Accesso ai servizi A1.2.6 SAUBONLINE A1.2.7 Prenotazione istanze A1.2.8 PagoPA A1.2.9 Sito Ministeriale A1.2.10: Nuovi strumenti digitali A.1.2.11: Sicurezza informatica	Materiale didattico (dispense, tracce di lavoro, schede di rilevanza delle competenze acquisite, questionari e schede di monitoraggio)	In base a necessità
A1.2.11: Sicurezza informatica	Piattaforma Adobe Connect (per formazione sincrona ed asincrona)	11
A2.1.1 Raccolta dati di accesso A2.1.3 Alfabetizzazione termini e servizi sanitari: A2.1.4 Educazione alla scelta degli strumenti tecnologici on-line A2.1.5 Contrasto alle fake news: contrasto alle fake news A2.1.6 Educazione alla cultura della donazione A2.1.7 Educazione alla sostituzione dell'accesso fisico A2.1.8 Orientamento URP A2.1.9 Revisione partecipata A2.1.10 Comunicazione web mirata A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi	Attrezzature multimediali (Fotocamera digitale, stereo, videoproiettore, lavagna luminosa, tramite service)	11
A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti	Aula di formazione attrezzata (30 posti, attrezzata con: sedie con supporto per scrivere, 1 video proiettore, 1 lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, 1 televisore, programmi di scrittura, fogli di calcolo e applicazioni multimediali, posta elettronica e 1 netbook con chiavetta internet)	4
A3.1 Analisi statistica	Auto ente	6
	Pc portatile (in dotazione ad ente)	8
	Chiavetta internet con abbonamento annuale	11
	Fotocamera, videocamera e strumentazione per le riprese e l'editing video e audio.	4

A3.2 Comunicazione web eventi A3.3 Dematerializzazione documenti: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.	Postazioni per l'attività di Facilitazione ed Educazione digitale collegate ad una stampante	8
	Linea telefonica dedicata	10
	Postazioni ufficio dedicate	11
	Stampa report	500

Risorse tecniche e strumentali per la Formazione Specifica

Sede amministrativa accessibile ed adeguata per la tenuta di tutta la documentazione inerente il progetto. Rete telefonica aziendale fissa e mobile per garantire la massima reperibilità e comunicazione, dotazioni di connessioni per pc mobili per attività sul territorio. Ufficio qualità e sicurezza interno con documentazione formativa ed informativa in merito a normativa ed adempimenti in merito a certificazione di qualità, sicurezza.

Segreteria attrezzata (computer con collegamento a internet, stampante, telefono, fax e fotocopiatrice per la riproduzione delle dispense, delle schede e dei materiali necessari per la formazione).

1 aula di formazione attrezzata (30 posti, attrezzata con: sedie con supporto per scrivere, 1 video proiettore, 1 lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, 1 televisore, programmi di scrittura, fogli di calcolo e applicazioni multimediali, posta elettronica e 1 netbook con chiavetta internet) Cancelleria completa: (penne, pennarelli, fogli, usura del videoproiettore, post-it, scotch, colla stick, spirali, buste trasparenti, fogli colorati, cartoncini, lucidi).

Materiale didattico (dispense, tracce di lavoro, schede di rilevanza delle competenze acquisite, questionari e schede di monitoraggio)

Materiale di consumo vario ad uso dei volontari (stampe dei progetti, modulistica, dispense, cartoncini, dorsi plastici e copertine trasparenti per rilegature, etc.).

Risorse tecniche e strumentali per il TUTORAGGIO

- aula di formazione attrezzata con: sedie con supporto per scrivere, 1 PC portatile, 1 video proiettore, 1 lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, 1 televisore, 1 telefono fisso, 1 cellulare, programmi di scrittura, fogli di calcolo e applicazioni multimediali, posta elettronica e 1 netbook con chiavetta internet)
- Rete telefonica aziendale fissa e mobile per garantire la massima reperibilità e comunicazione, dotazioni di connessioni per pc mobili per attività sul territorio. Segreteria attrezzata (computer con collegamento a internet, stampante, telefono, fax e fotocopiatrice per la riproduzione delle dispense, delle schede e dei materiali necessari per la formazione)
- Cancelleria completa: (penne, pennarelli, fogli, usura del videoproiettore, post-it, scotch, colla stick, spirali, buste trasparenti, fogli colorati, cartoncini, lucidi)
- Materiale didattico (dispense, tracce di lavoro, schede di rilevanza delle competenze acquisite, questionari e schede di monitoraggio)
- Materiale per laboratori: cartoncini, fili, carte, stoffe, nastri colorati etc.

Risorse tecniche e strumentali per la PUBBLICIZZAZIONE – PROMOZIONE (in particolare verso GMO)

- Materiale Informativo (brochure e volantini da distribuire nei principali luoghi di incontro dei giovani, nelle scuole, Università....).
- Manifesti da affiggere nel territorio di interesse del progetto.
- Costo del personale (coinvolto negli incontri informazione/formazione all'università, nelle scuole superiori e nei centri di aggregazione giovanile).
- Consulente Informatico e grafico (aggiornamento sito e progettazione locandine e volantini).
- Affissioni (manifesti, striscione).
- Materiale e brochure su rappresentanza dei giovani.

6) EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DEGLI OPERATORI VOLONTARI DURANTE IL PERIODO DI SERVIZIO

Si richiede:

- 4) la disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative e formazioni fuori sede, anche per più giornate (es: attività previste dal Programma);
- 5) la disponibilità a partecipare alle attività presso i siti afferenti al Museo Civico (Sito Unesco, rispetto della normativa dell'ente);
- 6) la partecipazione alle formazioni generali e congiunte con l'ente di rete di programma Copresc, alle verifiche di monitoraggio e agli incontri, eventi, seminari afferenti il servizio civile e proposti dal Copresc e/o dalla Regione Emilia-Romagna;
- 7) la partecipazione agli incontri di sensibilizzazione a scuola sul servizio civile facenti parte del progetto "Cantieri Giovani";
- 8) flessibilità oraria;
- 9) disponibilità all'impegno in giorni festivi e in fasce orarie anche serali (in nessun caso sarà richiesto al volontario di svolgere attività notturna che è da intendersi dalle ore 23.00 alle 06.00 del mattino) per la realizzazione di eventi, usufruendo dei recuperi previsti;
- 10) riservatezza sui dati sensibili dei cittadini rilevati attraverso ricerche dell'Ente;
- 11) diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi;
- 12) disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e del programma;
- 13) disponibilità all'utilizzo (previo accordo con il volontario) di non più di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi o altre chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività.
- 14) la disponibilità, se in possesso di regolare patente B, a guidare i mezzi di proprietà dell'Ente per le attività di progetto (voce 5.1 e 5.3).

All' operatore volontario potrà essere richiesta la disponibilità:

- a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto (vedi emergenza COVID 19) e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività.

Inoltre, per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio "Facilitatore digitale", il 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.

7) EVENTUALI PARTNER A SOSTEGNO DEL PROGETTO

1) ART-ER S. P.IVA 03786281208

ART-ER offre la propria collaborazione nel percorso di tutoraggio con il Modulo formativo Design your life - Strumenti e tecniche per individuare il proprio percorso formativo e professionale con un'attenzione particolare all'innovazione. Nel modulo si offrirà un'Introduzione al concetto di "innovazione", l'ecosistema dell'innovazione regionale e i suoi attori, lavori e competenze del futuro. Strumenti e tecniche per individuare opportunità formative, professionali e per la creazione di impresa offerte dall'ecosistema regionale dell'innovazione.

2) ForModena - Formazione professionale per i territori modenesi. C.F. e P.Iva 02483780363

Formodena è da tempo partner del Comune di Modena nella progettazione e realizzazione di iniziative di orientamento al lavoro per le giovani generazioni del territorio e, forti dell'esperienza maturata in comune, con la presente partnership si intende dare seguito alla proficua collaborazione. Più specificatamente, Formodena offre la propria collaborazione per realizzare un percorso di tutoraggio finalizzato a fornire agli operatori volontari strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale. Il percorso aiuterà l'operatore volontario ad accrescere la conoscenza delle offerte di lavoro del territorio, la consapevolezza di sé e dei propri talenti, la scoperta e la valorizzazione di fattori personali come motivazione, capacità, atteggiamenti, interessi valori, ma anche stile personale, punti di forza e di debolezza. Nell'ambito del percorso in parola:

Attività di progetto specificatamente supportate:

- **A2.1.10 Comunicazione web mirata:** supporto alla realizzazione tutorial e pagine web relative alle attività e ai progetti innovativi indirizzate ai diversi target di popolazione in base ai bisogni.

- **A2.1.11 Comunicazione per l'accesso ai servizi:** impostazione e realizzazione e diffusione di video, brochure, newsletter, FAQ, testimonial, interviste, campagne di educazione alla salute ecc., per facilitare l'accesso ai servizi pubblici. Darà inoltre supporto nella fase di tutoraggio

Tutoraggio e certificazione competenze (Vd. Helios)

3) LEPIDA CU2000 P.IVA/C.F. 02770891204-

È gestore del servizio SPID LepidaID e promuove l'utilizzo dell'App LepidaID.

Attività di progetto specificatamente supportate:

- **A1.2.1 Attivazione SPID:** attivazione delle credenziali SPID per l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico.
- **A1.2.5 Accesso ai servizi:** supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli (Ad esempio applicativo per l'accesso agli sportelli di prenotazione e assistenza di base ex SAUB).
- Supporterà inoltre nella formazione specifica (Modulo 2, vedi voce 9).

4) CARER – ETS – Codice Fiscale 90036010362

L'Associazione quale stakeholder trasversale su tutto il territorio provinciale e significativo nel processo di definizione del "piano aziendale caregiver AUSL di Modena" per l'apporto relativo alla raccolta dei bisogni tra le fasce deboli e la l'impostazione delle linee di intervento.

Attività di progetto specificatamente supportate:

In particolare supporterà le attività nell'ambito della valorizzazione e competenze del caregiver che si occupa dell'assistenza di un figlio, genitore o altro familiare disabile o che comunque non sia autosufficiente, in attuazione della legge regionale 2/14, e relative linee attuative del Piano Sociale e Sanitario Regionale.

Attività di progetto specificatamente supportate:

A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli (Ad esempio applicativo per l'accesso agli sportelli di prenotazione e assistenza di base ex SAUB).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE SPECIFICA (*)

Per generare un percorso formativo più coerente e significativo, si intende mettere in relazione, laddove possibile, i contenuti dei moduli della formazione specifica con quelli della formazione generale prestando particolare attenzione alla calendarizzazione degli stessi per ottenere sequenzialità, coerenza e chiarezza dell'offerta formativa nel suo insieme.

Questa nuova visione sistemica dei percorsi formativi trova ulteriore necessità d'essere in ragione della fruizione del periodo di tutoraggio, che intende fornire agli operatori volontari un percorso di orientamento al lavoro durante il quale acquisire informazioni,

tecniche e strumenti utili per progettare e realizzare il proprio percorso di studio o di lavoro consolidando capacità e consapevolezze che anche se fatte già proprie, hanno necessità di essere affinate e rinforzate. In questo senso, diventa imprescindibile che all'interno dei momenti dedicati alla formazione – generale e specifica – e al tutoraggio si facciano emergere con chiarezza le specifiche competenze possedute e quelle che necessitano di essere acquisite per raggiungere i propri obiettivi di studio o di lavoro che siano, anche ai fini del rilascio della Attestazione/certificazione delle competenze in relazione delle attività svolte durante l'espletazione del servizio della scheda progetto.

Questa idea di sinergia e connessione tra le varie opportunità formative e/o di incontro che il progetto di SCU (Formazione Generale, Formazione specifica, 4 incontri con il Tavolo "Sviluppo per Modena e la fruizione di un periodo di tutoraggio), permette di raggiungere alcuni obiettivi insiti nell'esperienza di SCU:

- rinforzare l'esperienza di gruppo dei giovani in SCU confrontandosi sulle tematiche espresse dalla dimensione culturale insite nel Servizio Civile Universale (cittadinanza attiva, legalità, solidarietà);
- far sì che i giovani volontari si sentano inseriti in un contesto dove possano portare idee e contributi per far crescere i luoghi nei quali si trovano ad operare;
- rinforzare e prendere consapevolezza delle proprie competenze acquisite indirizzandole in modo concreto ad un proprio inserimento in un contesto lavorativo o ipotizzando un approfondimento negli studi. In questo programma di formazione specifica tre moduli saranno in condivisione con gli altri progetti del Comune di Modena.

Il Sistema di formazione presentato in sede di accreditamento dell'ente e approvato dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile prevede che la metodologia adottata nella formazione sia di tipo misto attraverso l'utilizzo di **lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva**:

- moduli formativi frontali e interattivi per dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni, valorizzando osservazioni all'interno di situazioni specifiche con successiva rielaborazione;
- si potrà ricorrere a lavori di gruppo, in cui dopo una parte di riflessione comune si utilizzerà l'esperienza e le idee personali al fine di estrapolare alcuni contenuti e modalità operative;
- esercitazioni pratiche sulle materie apprese;
- salvaguardando il più possibile la "dimensione di gruppo" e interattiva.

Per quanto attiene la formazione specifica "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile", essa sarà realizzata con la metodologia a distanza, utilizzando l'ambiente on- line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna. Le risorse tecniche utilizzate per la somministrazione della formazione specifica saranno adeguate alle esigenze formative e consentono di raggiungere gli obiettivi di progetto: computer fissi e portatili, internet, piattaforme digitali, software gratuiti e a pagamento, stampanti, fax, telefoni, videoproiettori, webcam, cineprese, macchine fotografiche, lavagne digitali e a fogli mobili

La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari **per il 70% nei primi 90 giorni dall'avvio del progetto stesso e il restante 30% entro e non oltre il 270° giorno dall'avvio del progetto**. Contestualmente il modulo inerente alla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" con la relativa durata e i relativi tempi di erogazione sarà realizzato entro 90 giorni dall'avvio del progetto.

In considerazione del fatto che le ore di formazione specifica saranno complessivamente 72 ore, delle quali 32 ore erogate dal "Dipartimento per la trasformazione digitale" come da descrizione presentata nel "Programma quadro del Servizio Civile digitale" al punto 7.2, 8 ore sulla sicurezza sul luogo del lavoro realizzate online utilizzando l'ambiente del sistema SELF della Regione Emilia- Romagna, le restanti 26 ore saranno a carico dell'Ente dove si presta servizio sui temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione di programmi e progetti.

Tutti i moduli della formazione specifica tengono in considerazione gli obiettivi di progetto e le attività svolte dai volontari nelle specifiche sedi e intendono rinforzare da un lato le competenze trasversali e dall'altro quelle più tecniche, migliorando così l'esperienza del servizio e la qualità del contributo fornito dal/dalla giovane.

Il Sistema di formazione presentato in sede di accreditamento dell'ente e approvato dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile prevede che la metodologia adottata nella formazione sia di tipo misto attraverso l'utilizzo di lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva come:

- a. role playing (gioco o interpretazione dei ruoli) - consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati in via generale nella vita reale. Gli operatori volontari dovranno assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano si potrebbero comportare nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di assumere un ruolo e comprendere ciò che esso comporta e scoprire come le persone possono reagire in determinate situazioni;
- b. brainstorming - tecnica di gruppo per sprigionare idee basate sulla creatività spontanea e senza filtri. Le proposte vengono inizialmente raccolte senza valutazioni e senza censure, per poi essere analizzate e approfondite in un secondo momento;
- c. discussioni aperte – per sviluppare il confronto, il dialogo senza pregiudizi, il ragionamento, la capacità di sostenere le proprie idee senza prevaricare l'altro, l'elaborazione, approfondimento e produzione di conoscenza all'interno di una visione del gruppo in formazione come gruppo che ricerca;
- d. corporative learning – per favorire la cooperazione tra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le competenze che già possiede. Attivando questo metodo, ciascun componente potrà accrescere la propria autostima e le proprie capacità relazionali e sociali (leadership, abilità comunicative, gestione dei conflitti e problem solving) imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune;
- e. momenti di autovalutazione – per offrire agli operatori volontari occasioni in cui prendere consapevolezza delle competenze possedute e sviluppate rispetto a quelle di un precedente momento di riferimento e quelle che sarebbe necessario

acquisire per raggiungere un qualsiasi progetto o un più importante obiettivo di crescita personale e/o professionale. L'attività verrà svolta applicando lo strumento della SWOT Analysis con cui verranno individuati punti di forza e di debolezza, le opportunità e le minacce che si potrebbero incontrare durante il percorso;

- f. casi studio - lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale, frequente o esemplare su cui è poi possibile stimolare una discussione di gruppo creando condizioni che facilitano la migliore comprensione reciproca. Può riguardare un caso problematico risolto con più o meno successo, ma bisogna tener presente che l'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di suggerire come affrontare le situazioni e le difficoltà, a individuarle e a posizionarle. La tecnica evidenzia il processo di analisi che porta alla soluzione del problema e al tempo stesso stimola le capacità analitiche utili per affrontare una situazione complessa.

In linea generale, verrà favorita la riflessione sulle relazioni intra e interpersonali, anche attraverso la valorizzazione delle differenze, per accrescere nei partecipanti la consapevolezza del modo in cui il pensiero e le azioni di ciascuno influenzano il pensiero e il modo di agire del gruppo e della collettività.

Per gli obiettivi che il progetto intende perseguire, per la necessità di offrire a ragazzi e ragazze la possibilità di sperimentare metodi e strumenti di formazione innovativi che enti e organizzazioni del mondo profit e di quello non profit stanno già adottando e con i quali i giovani dovranno necessariamente confrontarsi – prima, per accedere a una qualsiasi posizione lavorativa e poi, per mantenere i livelli di competenze e conoscenze necessari a non essere esclusi dai settori produttivi

- preme arricchire il sistema formativo con un ulteriore metodo che guardano all'innovazione, al cambiamento profondo e alla leadership necessaria per generarli introduce uno tra le più efficaci e diffuse metodologie oggi disponibili: il Design Thinking .

Il Design thinking - ideato a Stanford e poi sviluppato in Ideo, la più grande azienda di product design al mondo in grado di sviluppare prodotti di ogni tipo – si realizza in un processo di gruppo che permette di generare idee e soluzioni ai problemi estremamente concrete in un lasso di tempo ragionevolmente breve, anche in assenza di competenze specifiche di base. Il metodo si applica a gruppi di lavoro dal background formativo ed esperienziale differente (e tali sono i gruppi di operatori volontari) che vengono accompagnati alla soluzione dei problemi presentati esplorando diverse fasi: definizione del reale problema da risolvere, ideazione delle soluzioni possibili senza tener conto della reale fattibilità delle stesse, prototipazione di quella che appare la migliore senza dettagliarne la complessità, test sul prototipo per validarne la soluzione.

9) MODULI DELLA FORMAZIONE E LORO CONTENUTI CON L'INDICAZIONE DELLA DURATA DI CIASCUN MODULO (*)

Le 26 ore di formazione specifica realizzate dall'Ente titolare del progetto + le 8 realizzate online per un totale di **34 ore** hanno l'intento di approfondire le tematiche locali legate al tema digitale. Allo stesso tempo creare un percorso che permetta di cogliere input e idee del gruppo dei giovani in Servizio Civile.

Questa formazione vuole partire da un punto di vista ben preciso e cioè: ogni sforzo profuso nella digitalizzazione dei servizi pubblici e nell'educazione digitale è mirato al maggior benessere dei cittadini e le competenze digitali devono essere diffuse ad ogni fascia di popolazione con particolare attenzione alle fasce più fragili.

A partire da questo punto di vista principale che ogni formatore dovrà aver ben presente e rendere altrettanto chiaro ai giovani partecipanti, verranno poi passati i vari contenuti e progetti sul tema digitale realizzati sul territorio modenese.

Allo stesso tempo ogni momento formativo vedrà una parte di team building che oltre a permettere di offrire spunti di riflessione e/o idee progettuali sui contenuti espressi andrà a rinforzare e ad inserirsi nel percorso descritto al punto 2 del Programma: occasione di incontro/confronto con i giovani.

Obiettivo del ciclo formativo è fornire conoscenze e strumenti che permettano ai volontari di essere parte attiva del tessuto sociale, economico e culturale a cui appartengono, mettendoli in condizione di svolgere con consapevolezza e maturità i propri compiti e al tempo stesso di essere agenti di cambiamento.

Le attività formative verranno realizzate principalmente con metodologia learnig by doing secondo cui, a valle di una riflessione e di una conoscenza trasmessa, non si ottiene una mera memorizzazione, bensì una comprensione interiorizzata frutto di un'esperienza concreta.

Gli operatori volontari apprenderanno conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle specifiche attività (finalizzate al "saper fare"), senza dimenticare di metterne in luce alcune più specificamente relazionali, organizzative ed emotive, (legate al "saper essere") indispensabili affinché le conoscenze tecniche possano essere espresse al meglio delle potenzialità.

Sulla base di queste ultime considerazioni e richiamando la visione sistemica dei percorsi formativi e di tutoraggio in precedenza esplicitata, andiamo a descrivere le 26 ore proposte dall'Ente titolare del progetto.

La tempistica e i contenuti verranno modulati secondo lo schema sottostante:

Modulo 1:-Conoscenza del contesto	Metodologie didattiche	Ore 6
Formatore: Milena Casali, Giovanna Rondinone, Barbara Finessi, Martina Rimondo, Sara Castellari, Domenico Lagana	Con il supporto partner Lepida	

Argomenti/contenuti:

- Educazione e formazione ai servizi digitali esistenti nel territorio
- Educazione digitale per target specifici attivate mediante il servizio di Formazione Aziendale
- Le piattaforme dei Servizi Digitali Nazionali e i Servizi digitali locali: moduli e accessi online
- Gli strumenti di alfabetizzazione digitale
- La figura del facilitatore digitale e il suo ruolo nel processo di alfabetizzazione digitale
- Le competenze per l'educazione e la facilitazione digitale : competenze digitali, relazionali, metodologiche ed organizzative idonee a supportare i cittadini su temi di alfabetizzazione digitale ed accesso ai principali servizi in rete
- Il ruolo del volontario nello sviluppo delle competenze digitali dei cittadini

Lezione frontale
 Esercitazioni individuali e di gruppo, role play, discussioni aperte, momenti di feedback

Attività di riferimento:

- A1.2.1 Attivazione SPID
- A1.2.2 Funzionalità FSE
- A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB
- A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL
- A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli
- A1.2.6 SAUBONLINE: invio pratiche di assistenza di base tramite pec (SAUBONLINE) o portale
- A1.2.7 Prenotazione istanze: modalità di presentazione di istanze di parte
- A1.2.8 PagoPA: pagamento delle prestazioni (PagoPA)
- A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali
- A1.2.10 Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali resi disponibili da parte di Ausl
- A2.2.1 Comunicazione web eventi
- A2.2.2 Dematerializzazione documenti

Modulo 3: Comunicazione e sicurezza digitale	Metodologie didattiche	Ore 6
<p>Formatore: Stefano Marani, Morena Luppi, Walter Martinelli, Milo Orlandini, Sara Castellari, Martina Rimondo</p>	<p>Con il supporto materiale AGID</p>	

<p>Argomenti/contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strumenti e tool di sicurezza informatica delle organizzazioni per contrastare le minacce più comuni cui sono soggetti i sistemi informativi della PA. Tipologie di attacchi informatici verso la PA. Le principali tipologie di malware rivolte alla PA. -La sicurezza organizzativa. Strumenti di prevenzione per la sicurezza informatica. - Le Disposizioni Generali del Regolamento Privacy Europeo - Le Definizioni Principali del Regolamento Privacy - Il Principio di Conservazione I Codici di Condotta e i Sistemi di Certificazione Privacy Il Codice Privacy così come modificato dal D.lgs. 101/2018 Le fake news 	<p>Lezioni frontali, esercitazioni e discussioni di gruppo</p>
--	--

<p>Attività di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> A1.2.1 Attivazione SPID A1.2.2 Funzionalità FSE A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli A1.2.6 SAUBONLINE: invio pratiche di assistenza di base tramite pec (SAUBONLINE) o portale A1.2.7 Prenotazione istanze: modalità di presentazione di istanze di parte A1.2.8 PagoPA: pagamento delle prestazioni (PagoPA) A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali A1.2.10 Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali resi disponibili da parte di Ausl A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.2 Comunicazione web eventi
--

Modulo 4: Il facilitatore/educatore digitale	Metodologie didattiche	Ore 6
<p>Formatore: Marco Bombarda, Walter Martinelli, Sara Castellari, Michele Dal Pozzo</p>		

<p>Argomenti/contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicazione interpersonale; - I livelli di comunicazione; - Gli stili comunicativi; - Errori di percezione e comunicazione; - L'arte di ascoltare; - Comunicare nella P.A; - L'arte della sintesi; - L'uso delle parole-chiave; - Parlare per immagini; - Usare correttamente numeri, statistiche, grafici - Usare correttamente numeri, statistiche, grafici - Gli strumenti di comunicazione digitale per avvicinare i cittadini alla Pubblica Amministrazione e ai servizi pubblici: lo SPID, il fascicolo sanitario elettronico. 	<p>Lezioni frontali, lavori di gruppo, Role play, esercitazioni</p>
<p>Attività di riferimento:</p> <p>A1.2 Realizzazione nelle sedi principali o secondarie di sportello fisico per una attività di comunicazione ed informazione dirette e indirette.</p> <p>A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB</p> <p>A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL</p> <p>A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli)</p> <p>A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali</p> <p>A1.2.10 Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali resi disponibili da parte di Ausl</p> <p>A1.2.11 Sicurezza informatica: veicolare al cittadino informazioni per aumentare la cultura del digitale e della sicurezza informatica</p> <p>A2.2.1 Comunicazione web eventi</p> <p>A3.1 Analisi statistica: Supporto ad analisi statistiche per la valutazione impatto e ricaduta eventi formativi</p> <p>A3.2 Comunicazione web eventi:</p> <p>A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.</p>	

<p>MODULO 5. Concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</p>	<p>Metodologie didattiche</p>	<p>Ore 8</p>
<p>Formatore: l'ambiente on- line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna</p>		

<p>Argomenti/contenuti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale. 2. Introduzione alla valutazione dei rischi. 3. Organi di vigilanza, controllo e assistenza. 4. Rischi per la sicurezza e la salute. 5. La valutazione dei rischi. 6. Cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo. <p>Verifica finale di apprendimento</p>	<p>Formazione online</p>	
<p>Attività di riferimento: modulo obbligatorio</p>		

Totale ore di formazione specifica: 72 (delle quali 38 ore erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, come indicato nel Programma Quadro) e 34 a cura dell'ente.

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale. Esso sarà articolato nel modo seguente:

- percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") - 16 ore (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti);
- moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello" /attività di "educazione digitale") - circa 18 ore;
- un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico;
- con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale", con studio di casi (1 ora a webinar per un totale di 4 ore).

In particolare, tale formazione verterà su:

- Il servizio di "facilitazione digitale" (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)
- L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica;
- La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze;
- Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);
- La figura del "facilitatore digitale": attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;
- I servizi digitali pubblici.
- Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo

DigComp 2.1. (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore);

- Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar, 4 webinar).

La formazione sui temi del digitale e il servizio attivo di facilitazione digitale consentiranno agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell’attestato specifico rilasciato dall’ente secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso sperimentale di certificazione realizzato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

A sostegno e completamento del percorso formativo verrà fornita a titolo di lettura complementare la documentazione specifica consistente principalmente in:

- guida all’utilizzo della rete telematica e alla posta elettronica;
- materiali per le esercitazioni pratiche.
- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto, tutela, l’invalidità civile, il diritto previdenziale, l’assistenza, immigrazione ed emigrazione, diritto del lavoro, mercato del lavoro;
- cartellina con blocco notes;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

10) NOMINATIVI, DATI ANAGRAFICI, TITOLI E/O ESPERIENZE SPECIFICHE DEL/I FORMATORE/I IN RELAZIONE AI CONTENUTI DEI SINGOLI MODULI (*)

DATI ANAGRAFICI DEL FORMATORE SPECIFICO	COMPETENZE/ESPERIENZE SPECIFICHE	MODULO FORMAZIONE
<p>Giovanna Rondinone nata a Matera il 15/1/1965</p>	<p>Laurea in Economia e Commercio conseguita presso l'Università degli Studi di Modena con indirizzo statistico-econometrico. Tesi di laurea in Economia Internazionale dal titolo: "La crisi dell'economia dello Sviluppo". Corso di perfezionamento Post laurea dell'Università degli Studi di Bologna (Facoltà di Scienze Politiche) in "Cooperazione Internazionale e Politiche di Intervento nei Paesi in via di Sviluppo". Corso di alta Formazione (200 ore) "Pianificazione e controllo strategico degli Enti Locali" presso università di Bologna – sede di Forlì - Facoltà di Economia e Commercio. Da 1996 lavora per il Comune di Modena e ha svolto attività in diversi ambiti: Responsabile dell'unità Operativa Salute e sicurezza con funzioni di promozione e coordinamento di progetti integrati in materia di sicurezza urbana e di promozione della salute sia trasversalmente ai Settori del Comune sia in relazione ad altre Istituzioni ed Enti. Responsabile dell'attuazione dei programmi di azione del Piano per la salute del Comune di Modena e dei relativi obiettivi prioritari: Programma Salute Infanzia ed Adolescenza, Sicurezza Stradale, Salute Anziani, Programma Salute e Sicurezza sul Lavoro, Programma Patologie Prevalenti, Programma Salute Donna. Attualmente responsabile dell'Ufficio Sport e Giovani del Comune di Modena</p>	<p>Modulo 1 Conoscenza del contesto</p>
<p>Milena Casalini nata a il 26/06/1966</p>	<p>Sociologa - Dirigente AUSL di Modena. Laurea Magistrale in SOCIOLOGIA con indirizzo Processi organizzativi e comunicazioni con tesi dal titolo: La costruzione dell'identità professionale infermieristica. Master CoGeMSan (General Management per le Aziende Sanitarie) Università Bocconi di Milano. Master EMMAS, (Executive Master in Management nelle Aziende Sanitarie) Università Bocconi di Milano 2004. Corso Universitario di Perfezionamento per VALUTATORI DI QUALITÀ NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI. Master MUEC in Economia della Cooperazione - facoltà di Economia e Commercio UNIBO. Esperienze: ruoli gestionali in strutture socio sanitarie del territorio; referente in servizi di staff (auditing, anticorruzione); presidente Comitato Unico di Garanzia Aziendale; formatrice presso UNIMORE e ad associazioni di volontariato su temi inerenti il socio sanitario maturate a partire dal 1987</p>	<p>Modulo 1 Conoscenza del contesto</p>
<p>Filomena Pugliesa nata a Mandatoriccio (CS) il 16/08/1963</p>	<p>Diploma di Laurea in Scienze Politiche -Indirizzo Storico Politico. Alma Mater Studiorum Università di Bologna 2003. Dal 1987 Responsabile per Mediagroup98 dei servizi di informazione e relazione con il cittadino del Comune di Modena e dal 2016 responsabile Punto Informativo e servizio telefonico Anagrafe Vice</p>	<p>Modulo 2: L'educazione e la facilitazione digitale</p>

	<p>responsabile dell'area Informazione di Mediagroup98. Fino al 2015 Responsabile redazione news per la rete social città di Modena. coordinamento e attività di redazione profili social del Comune di Modena "Citta di Modena. coordinamento e supporto organizzativo al gruppo di lavoro per le produzioni multimediali. Responsabile organizzativo del sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni dei cittadini e del coordinamento della rete dei referenti interni ed esterni all'ente (Seganala-MO). Attività di front-office (risposta all'utenza) e di back-office (gestione delle segnalazioni in particolare via web) rendicontazione. Pianificazione attività e report. Organizzazione e coordinamento operatori del punto informativo e del servizio telefonico dell'Anagrafe del Comune di Modena (attività e turni di servizio). Referente organizzativo e supporto attività straordinarie del palazzo comunale e segreteria del Sindaco</p>	
<p>Barbara Finessi nata a Monza il 27/9/1970</p>	<p>Laureata in Scienze Politiche presso Università degli Studi di Bologna nel 1998, ha conseguito nel 1999 la certificazione di "Euroconsulente" a seguito dello svolgimento di un corso di formazione FSE finanziato dal FSE e mirato a fornire ai partecipanti le competenze di base per la progettazione nell'ambito dei programmi europei. Dal 2000 è assunta presso Mediagroup98 (codice ente SU00198A00) come operatrice Europe Direct del Comune di Modena. Le principali mansioni di cui si occupa riguardano la programmazione e la realizzazione delle attività di informazione e orientamento, rivolte a gruppi o individui, riguardanti le opportunità di mobilità all'estero per ragioni di studio, volontariato, formazione e lavoro. Dal 2000, inoltre, è tutor dei partecipanti al servizio volontario europeo (dal 2017 Corpi europei di solidarietà), il programma europeo che sostiene la mobilità per volontariato in Europa. Referente per il Centro Europe Direct Modena presso Eurodesk, la rete ufficiale del programma europeo Erasmus+ per l'informazione sui programmi e le iniziative promosse dalle istituzioni comunitarie in favore dei giovani, a cui il Comune di Modena ha aderito nel 2007. Dal 2010, operatrice locale di progetto per il Servizio Civile per la sede Europe Direct. Dal 2011 partecipa in qualità di relatrice nelle attività di orientamento organizzate da ER-GO, Azienda regionale per il Diritto agli Studi Superiori, per gli studenti dell'Università di Modena e Reggio Emilia (UNIMORE) e nel Corso di Formazione complementare per Dottorandi e Assegnisti organizzato dall'Ufficio Ricerca interazionale di UNIMORE</p>	<p>Modulo 1 Conoscenza del contesto</p>

<p>Stefano Marani nato a Carpi (MO) Il 03/05/1972</p>	<p>2011 Master di Informatica con specializzazione in Grafica Editoriale e Web Design. Educatore e facilitatore digitale, formatore e consulente. Dal 2000 per Associazione Civibox Formatore ed educazione digitale per i giovani , competenze trasversali nell'ambito dell'informatica, della comunicazione online e della gestione di progetti educativi. Coordinatore del progetto "Formazione in rete per la comunità" dell'Unione dei Comuni del Frignano coordinamento e realizzazione laboratori sull'utilizzo consapevole della rete, coding e robotica educativa, per giovani e adulti. Formatore digitale nel progetto "Pane e Internet" della Regione Emilia Romagna per lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini: corsi sull'uso base e intermedio di PC e smartphone. Account Manager dei punti "Pane e Internet" dell'Unione del Frignano, all'implementazione dell'Agenda Digitale Regionale: potenziamento delle competenze digitali della comunità locale. Docente informatico: sicurezza in Internet, uso avanzato delle applicazioni Office e Adobe Creative Suite. Educatore presso la Ludoteca "La Strapapera" di Modena, coordinamento spazio multimediale per adolescenti e adulti. Referente del Progetto sito "Informafamiglie", elaborazione dati per migliorare i servizi offerti. Progettazione e gestione attività negli Spazi Giovani Comunali di Soliera e Limidi: servizi e laboratori per preadolescenti, adolescenti e giovani.</p>	<p>Modulo 3: Comunicazione e sicurezza digitale</p> <p>Modulo 4 Il facilitatore/educatore digitale</p>
<p>Morena Luppi nata a Modena il 02/12/1962</p>	<p>Laurea in Scienze della Comunicazione. Competenze area comunicazione: teorie e pratiche della comunicazione, comprensione, analisi critica e utilizzo degli strumenti della comunicazione moderna, conoscenza linguaggi e funzionamento dei media tradizionali, di quelli nuovi, della comunicazione politica e d'impresa; progettazione e realizzazione di materiale grafico; digital, web e SEO copywriting; stesura di comunicati stampa e newsletter. Conoscenza dei CMS Wordpress, Plone e Joomla, pacchetto Office, principali strumenti di grafica e fotoritocco: Illustrator, Indesign e Photoshop. Formatrice Generale di Servizio Civile Universale e Responsabile della gestione degli operatori volontari dell'Ente Comune di Modena . Dal 2014 svolge attività di progettazione e coordinamento di iniziative rivolte ai giovani in materia di orientamento, ricerca attiva del lavoro, volontariato. Tutor di giovani nei percorsi di orientamento e per lo sviluppo delle competenze trasversali.</p>	<p>Modulo 3: Comunicazione e sicurezza digitale</p>
<p>Walter Martinelli nato a Trento il 12/10/1957</p>	<p>Dipendente del Comune di Modena dal 1988. Dal 2014 è il referente della Palestra Digitale Makeitmodena dove si occupa di progetti nel campo del digitale: dalla</p>	<p>Modulo 3: Comunicazione e sicurezza digitale</p>

	<p>formazione rivolta ai docenti, ai progetti di coding nelle scuole, uso di stampanti 3D e di laser cutter. In questo ruolo utilizza sistemi operativi Windows e Linux, programmi di grafica vettoriale e modellazione 3D. Si occupa inoltre di documentazione video: riprese e montaggio, con l'uso di programmi di editing fotografico, editing video e audio, sui quali conduce percorsi di formazione per i volontari del Servizio Civile. È uno dei referenti della Rete Net Garage realizzata dall'Assessorato alle Politiche Giovanili del Comune di Modena (5 sedi). Fino al 2014 nel Settore cultura comunali come referente delle biblioteche decentrate del Comune di Modena (Crocetta, Rotonda, Villaggio Giardino).</p>	<p>Modulo 4 Il facilitatore/educatore digitale</p>
<p>"Marco Bombarda nato a Bologna il 24/09/1960"</p>	<p>Laureato in Lettere e Filosofia in Discipline dell'Arte, della Musica e Spettacolo. 1992 Diploma di Specializzazione Iscra, Istituto di Psicoterapia Sistemica e Relazionale di Modena 4 anni. Nell'anno 1980 Obiettore di Coscienza presso il Gruppo Orione '80 a Tabina id Magreta (MO). 1994 Diploma Educatore Professionale Regione Emilia-Romagna(Corso di riqualificazione professionale sul lavoro, due anni). Dal 1985 Educatore Professionale presso l'USL di Modena con contratti professionali. Dal 1989 Educatore Professionale a tempo indeterminato presso i Servizi Sociali area Minori del Comune di Modena. Dall' anno 2000 ad oggi esperienze maturate come operatore culturale presso le Politiche Giovanili in qualità organizzative, promozione di eventi, di formazione sui temi specifici e attinenti al SCV, gestione di gruppi di lavoro, gruppi complessi, seguito ragazzi in SCV, tirocinanti, volontari. Capacità progettuali, di monitoraggio e valutazione dei progetti, rapporti con i media presso l'ente Comune di Modena. Nel 2016 nomina di Formatore Generale del Servizio Civile del Comune di Modena con Determinazione Dirigenziale n° 1441/2016 del 10/08/2016 il Comune di Modena. Dal 2018 formatore degli OLP attraverso partecipazione "Corso per formatori locali di Progetto (O.L.P)" organizzato della Regione Emilia Romagna.</p>	<p>Modulo 4 Il facilitatore/educatore digitale</p>

<p>Milo Orlandini nato ad Adria il 31/10/1969</p>	<p>LAUREA MAGISTRALE INFORMATICA (LM-18) conseguito il 13/12/2012 presso UNIVERSITA DI FERRARA Master di 1° liv. "Trattamento dei dati personali e Privacy Offer" - Corso di alta Formazione in Web security: attività preventive ed investigative" - Mastee 1° liv. E Health società dogotale e organizzazione sanitaria" Mster 1° livello e economia e management dei servizi sanitari. Dal 20/12/1993 dipendente di ruolo dell'Ausl di Ferrara ricoprendo varie figure professionali CED. dal 01/08/2022 Dirigente Analista presso il servizio ICT.</p> <p>Master 1° liv. In "Trattamento dei dati personali e Privacy Officer", Corso di alta formazione in "Web security: attività preventive e investigative", Master 1° liv. In "E-Health, società digitale e organizzazione sanitaria", Master di 1° liv. In "Economia e management dei servizi sanitari (EMSS)", Laurea triennale in Informatica (classe 26), Diploma di "Ragioniere perito commerciale e programmatore".</p> <p>Breve sintesi delle esperienze professionali: Dal 20/12/1993 dipendente di ruolo dell'USL n° 33 di Codigoro (FE) confluita dal 01/07/1994 nell'Azienda USL di Ferrara, ricoprendo qui varie qualifiche professionali (Operatore Tecnico CED, Assistente Tecnico CED, Collaboratore Tecnico Programmatore, Collaboratore Tecnico-Professionale Esperto/Senior). Dal 01/08/2022 dipendente di ruolo dell'Azienda USL di Ferrara con qualifica di Dirigente Analista in servizio presso il Servizio Comune ICT.</p>	<p>Tabella formattata</p>
<p>Sara Castellari nata a Rovigo il 09/07/1965</p>	<p>Laurea specialistica in Sociologia della Salute e degli Stili di Vita conseguita il 26.03.2008 - Laurea in Scienze Politiche, indirizzo politico-sociale conseguita il 31.03.1995 - Master universitario di II° livello in Valutazione della qualità dei servizi socio-sanitari conseguito nell'anno accademico 2005/2006 - Master universitario di I° livello in Diritto Sanitario conseguito nell'anno accademico 2003/2004. Corso Universitario di Formazione Permanente "La mediazione civile e commerciale: teoria e pratica" anno 2012/13, conseguendo il titolo di Mediatore civile e commerciale professionista; Percorso Formazione/Azione triennio 2010/12 promosso dalla RER in collaborazione con UQAM (Université de Quèbec à Montréal): "Coltivare l'Innovazione" per una nuova visione dell'Innovazione nel servizio Sociale e Sanitario Regionale; Percorso formativo dell'Agenzia Sanitaria RER: Gestione del Rischio e Gestione del Conflitto negli anni 2005, 2007 e 2008; Percorso formativo: "Il marketing relazionale nella cura del cittadino: una rete interna di risorse per migliorare la qualità percepita nell'erogazione dei servizi" sui temi del marketing relazionale, della comunicazione interna e dell'ascolto (anni 2006 e 2007). Percorso formativo sulla comunicazione scritta - Scrivere per la sanità - per acquisire e validare strumenti e competenze di scrittura, dedicato agli operatori URP, anni 2004, 2006, 2008, 2009; Corso di formazione Scuola Superiore di Amm.ne Pubblica e degli Enti Locali "URP: finalità e attività alla luce dell'attuale normativa (in particolare L. 150/2000)" conseguito nell'anno 2004; Corso di formazione della Regione Emilia Romagna "Comunicazione in Sanità" per dirigenti e responsabili dell'area <i>Informazione e Comunicazione delle Aziende Sanitarie</i> per il riconoscimento del percorso formativo ai sensi della L. 7 giugno 2000 n. 150 e decreti attuativi, conseguito nell'anno 200 - Dal 14/06/2002 Responsabile dell'Ufficio Centrale di Coordinamento URP</p>	<p>ha formattato: Tipo di carattere: (Predefinito) Times New Roman, 10 pt</p>

	dell'Ausl di Ferrara.	
Martina Rimondo nata a Codigoro il 11/11/1966	LAUREA MAGISTRALE in Scienze Infermieristiche e Ostetriche – Pianificazione e gestione dei processi organizzativi, educativi e di ricerca, conseguito il anno 2015 - Dipendente a tempo indeterminato dell'ente Azienda USL di Ferrara codice RER0149 dall'anno 1994, in qualità collaboratore professionale sanitario – infermiera professionale, - dall'anno 2017 Coordinatore Sanitario Senio con incarico di funzione Progettista della Formazione – Servizio Interaziendale Formazione Ausl di Ferrara e AOSP di Ferrara.	
Michele Dal Pozzo nato ad Argenta il 12/12/1970		
Domenico Lagana nato a Reggio Calabria il 12/12/1973	<p>Laurea in Scienze del Servizio Sociale Università degli Studi di Messina (UNIME) Facoltà di Scienze Politiche -V.T. Cannizzaro , 278 98100 Messina - Titolo della tesi: La Corruzione , un fenomeno distorsivo per l'economia. Data della discussione : 01.10.2005 Votazione: 107/110 Data conseguimento: 20.10.2005</p> <p>Attività Professionale presso Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara: Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara Dipartimento di Salute Mentale - DAISM – DP -R. P.T. P. “ Il Convento “dal 01.06.2019 al 15.04.2020- Direzione Infermieristica e Tecnica Responsabile D.I.T. Area Professioni Sociali Incarico di Funzione quinquennale dal 15.04.2020 Gestione della rete e della governance socio sanitaria; Connessione tra accesso ai servizi sociali e accesso ai servizi sanitari (Ospedale e Ausl) specificatamente in relazione alla tematica della Non Autosufficienza; - Gestione emergenze Covid correlate; Coordinamento reti inter istituzionali finalizzato all'attivazione di interventi di Sanità Pubblica; - Presidio dell'integrazione socio sanitaria a livello aziendale e territoriale; - Progettazione e personalizzazione delle UVM inter-istituzionali (UVG, UVM-D, ETI minori di età) - Monitoraggio adeguatezza prestazioni socio sanitarie in regime di Accreditamento dei Servizi Residenziali; - Coordinamento gruppi di lavoro multidisciplinari e inter-istituzionali (Strutture Aziendali, Case della Salute, Medicina legale); - Membro gruppo tecnico programmazione e progettazione in Area non autosufficienza Anziani e disabili (Fondo regionale non autosufficienza –FRNA - e</p>	



	<p>Fondo nazionale non autosufficienza –FNA-)</p> <ul style="list-style-type: none">- Membro (Presidente e/o Commissario) commissioni di concorso per Assistenti Sociali.- Attività di tutoraggio tirocini curriculari e/o formativi- Attività di docenza, convegni ,seminari ed eventi formativi ;	
--	---	--

Firmato
Legale rappresentante dell'Ente/Responsabile del SCU