

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA**

Eventuali modifiche e/o aggiornamenti saranno reperibili al seguente indirizzo:  
<https://scn.arciserviziocivile.it/visprog.asp?idp=94737>

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
DIRITTI E CONSAPEVOLEZZA PER L'INCLUSIONE SOCIALE

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore: A – Assistenza

Area di intervento:

2. Adulti e terza età in condizioni di disagio

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo del progetto è "rimuovere le cause e gli ostacoli che limitano il diritto alla salute, favorendo l'invecchiamento attivo delle persone, l'inclusione di soggetti vulnerabili e malati cronici, la difesa e salvaguardia del benessere individuale".

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno nell'ambito del progetto sono pensate per poter creare un percorso di crescita personale per i giovani, che sia al contempo coerente con gli obiettivi del programma "Diritti socio-assistenziali per una società coesa e solidale": la consapevolezza dei diritti acquisiti come punto di partenza per una maggiore e migliore fruizione dei servizi offerti e come punto di partenza per la coesione sociale del presente e del futuro. I volontari, quindi, verranno supportati nelle diverse attività degli enti co-progettanti in modo da entrare in contatto con i diversi ambiti delle mission associative: dal sistema di informazione e sostegno a favore di anziani e malati, al front-office, all'organizzazione di campagne e iniziative a carattere locale e nazionale.

Attività	Ruolo operatore volontario	Sede di attuazione
1.1.1 Implementazione del servizio di consulenza telematica.	1.1.1. Ricezione e smistamento delle email della casella di posta del servizio Consulenza e supporto al consulente legale.	Sede 1 ANED Onlus
1.1.2 Creazione, stampa e distribuzione di schede sulla previdenza sociale per i pazienti	1.1.2. Raccolta delle necessità di fornitura dei Comitati Regionali di ANED	
1.2.1 Formazione specifica per gli operatori e volontari che svolgono l'attività di front office	1.2.1. Supporto al front-office, ricezione telefonate e email, smistamento input e problem solving. Fornire informazioni generali sui servizi di ANED e contatti dei comitati regionali.	
1.2.2. Istituzione di una linea		

<p>telefonica dedicata al supporto psicologico dei pazienti e familiari</p> <p>1.3.1 Creazione di una pagina dedicata alla dialisi turistica sul sito web di ANED.</p> <p>1.3.2 Aggiornamento costante della pagina sulla dialisi turistica</p> <p>1.3.3 Creazione di partnership con centri per la dialisi turistica</p> <p>1.3.4 Campagne Social dedicate alle informazioni sulla dialisi turistica</p>	<p>1.2.2. Smistare le telefonate in entrare e dare prime informazioni rispetto ai servizi offerti da ANED per la consulenza psicologica</p> <p>1.3.1. Raccolta anagrafiche e inserimento nel database, studio della normativa regionale riguardo la dialisi turistica</p> <p>1.3.2. Mappatura degli aggiornamenti centri dialisi per la dialisi turistica</p> <p>1.3.3 Mappatura degli aggiornamenti centri dialisi per la dialisi turistica</p> <p>1.3.4. Scrittura di post dedicati, in base al calendario editoriale predisposto dal responsabile digital</p>	
<p>1.4.1 Accogliere le richieste degli utenti che chiedono informazioni e servizi telefonicamente</p> <p>1.4.2 Sviluppare la video telefonia (video chiamate multiple)</p> <p>1.5.1 Pianificare servizi di accompagnamento delle persone anziane sia quelli di carattere sanitario sia quelli necessari alla quotidianità</p> <p>1.5.2 Provvedere al disbrigo di semplici servizi per le persone anziane</p> <p>1.6.1 Strutturare accoglienza e registrazione utenti con scarsa conoscenza dei propri diritti (anziani, disabili, stranieri)</p> <p>1.6.2 sostegno attività formativa sportello</p>	<p>1.4.1. Supportare i volontari e gli operatori al punto d'ascolto. Ricevere e registrare le telefonate degli utenti e collaborare con gli operatori alla individuazione delle risposte e soluzioni</p> <p>1.4.2. Su indicazione dei volontari e degli operatori raccogliere i dati degli utenti da coinvolgere nella video chiamata multipla e collaborare con gli operatori alle attività di gestione e conduzione della video telefonata</p> <p>1.5.1. Affiancare gli operatori e i volontari sia nella predisposizione dei percorsi e della documentazione dei servizi di accompagnamento delle persone anziane, sia nell'effettuazione del servizio;</p> <p>1.5.2. su indicazione degli operatori affiancare ed eseguire, se previsto, semplici servizi per le persone anziane (spesa, posta, etc.)</p> <p>1.6.1 affiancare i volontari e gli operatori nelle attività di accoglienza e registrazione degli utenti migranti (permanenza, apertura sportello, raccolta e consegna documenti, etc.)</p> <p>1.6.2. affiancare e collaborare al piano di formazione curando in particolare l'aspetto di segreteria e organizzazione</p>	<p>Sedi Auser 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35</p> <p>Sedi Auser 6, 7, 8, 9, 14, 18, 20, 22, 23, 29</p> <p>Sedi Auser 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35</p> <p>Sedi Auser 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 17, 18, 20, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35</p> <p>Sedi Auser 3, 5, 19, 24, 29</p> <p>Sedi Auser 3, 19, 24, 29</p>

<p>2.1.1 Organizzazione iniziative mirate in occasione delle milestones del settore.</p> <p>2.1.2 Organizzazione campagne di comunicazione e sensibilizzazione sui social. Questa attività sarà svolta in collaborazione con Mediatyche S.R.L.</p> <p>2.1.3 Produzione materiale informativo e formativo sul tema della donazione di organi da distribuire sul territorio.</p> <p>2.1.4 Produzione, stampa e diffusione di una guida sul tema 'donazione da vivente'.</p> <p>2.2.1 Organizzazione eventi, incontri, convegni e campagne di comunicazione in occasione delle milestones del settore.</p> <p>2.2.2 Creazione pagina Comitato Prevenzione sul sito ufficiale dell'Associazione</p> <p>2.2.3 Organizzazione di giornate di screening gratuiti per la cittadinanza a rischio</p> <p>2.2.4. Somministrazione questionario per la prevenzione delle malattie su soggetti anziani</p> <p>2.2.5 Organizzazione convegno di restituzione dei risultati del questionario con indagine bisogni assistenziali legati a emergenza Covid-19</p> <p>2.3.1 Individuazione di referenti regionali del Comitato Speciale Prevenzione che si impegnino sul territorio.</p> <p>2.3.2 Mappatura dei centri ospedalieri e di tutti i centri sanitari in cui aprire sportelli di informazione e formazione alla prevenzione.</p> <p>2.3.3 Apertura sportelli prevenzione</p> <p>2.3.4 Creazione di un database dei</p>	<p>2.1.1. Supporto operativo: raccolta delle prenotazioni dei partecipanti; distribuzione del materiale il giorno dell'evento</p> <p>2.1.2. Supporto alla distribuzione regionale e nazionale dei materiali di comunicazione offline. Supporto alla comunicazione online (sito web e newsletter).</p> <p>2.1.3. Raccolta richieste dai Comitati Regionali, spedizioni del materiale</p> <p>2.1.4. Supporto alla fase di editing della guida; raccolta richieste dai Comitati Regionali; spedizione del materiale</p> <p>2.2.1. Supporto operativo: raccolta delle prenotazioni dei partecipanti; distribuzione del materiale il giorno dell'evento; problem solving evento; report degli eventi</p> <p>2.2.2. Aggiornamento della pagina con novità</p> <p>2.2.3. Supporto all'organizzazione (mailing list, prenotazioni, contatti con i fornitori, presenza agli eventi)</p> <p>2.2.4 Invio questionari cartacei ai database, analisi dei risultati e reportistica</p> <p>2.2.5 Raccolta dei questionari, elaborazione dei dati e ideazione convegno</p> <p>2.3.1. Costruire un file excel di raccolta dei dati ricevuti</p> <p>2.3.2. Controllo eventuali aggiornamenti e inserimento dei dati pervenuti. Creare report bimestrali dell'andamento della mappatura gestita dalla sede nazionale</p> <p>2.3.3. Raccolta input dai centri, anagrafiche e info sui pazienti coinvolti nel progetto, previa autorizzazione degli stessi.</p> <p>2.3.4. Raccolta input dai centri, anagrafiche e info sui pazienti coinvolti nel progetto, previa autorizzazione degli stessi.</p> <p>2.4.1. Collaborazione diretta all'individuazione</p>	<p>Sede 1 ANED Onlus (tranne azione 2.2.4 e 2.2.5 condivise con Auser Lombardia 2)</p> <p>Sede 1 ANED Onlus + sede 2 AUSER Lombardia2</p> <p>Sede 1 ANED Onlus + sede 2 AUSER Lombardia2</p>
--	---	--

<p>pazienti in pre-dialisi e del loro status clinico.</p> <p>2.4.1 Individuazione e mappatura dei centri ospedalieri, sanitari, studi medici da coinvolgere.</p> <p>2.4.2 Implementazione progetti di formazione ad hoc con medici di base, infermieri e operatori sanitari.</p>	<p>dei centri e studi medici da coinvolgere, creazione database e implementazione dello stesso.</p> <p>2.4.2. Collaborazione all'organizzazione degli eventi di formazione: lista partecipanti, invio inviti, preparazione del materiale per le giornate di formazione, raccolta survey</p>	
<p>2.5.1 Normalizzare e strutturare inserimento dei servizi nella banca dati</p> <p>2.5.2 ottimizzare e ridefinire la produzione dei report periodici dei servizi prestati</p> <p>2.6.1 Riorganizzare l'attività di cura e redazione dei contenuti dei siti web</p> <p>2.6.2 sistematizzare l'aggiornamento della pagina facebook</p> <p>2.6.3 realizzare dei brevi filmati</p>	<p>2.5.1. Inserire e aggiornare i dati relativi ai servizi richiesti e effettuati nella banca dati</p> <p>2.5.2. Collaborare alla produzione dei report periodici dei servizi richiesti e effettuati</p> <p>2.6.1. Raccogliere gli input delle notizie da pubblicare; collaborare all'inserimento delle stesse sul sito</p> <p>2.6.2. controllare periodicamente facebook; pubblicare e condividere notizie di eventi e o messaggistica Auser</p> <p>2.6.3. in occasione di eventi o di servizi particolari collaborare alla realizzazione ed eseguire filmati e brevi riprese</p>	<p>Sedi Auser 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35</p> <p>Sedi Auser 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35</p> <p>Sedi Auser 2, 4, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 21, 22, 26, 29, 30, 31, 33</p> <p>Sedi Auser 2, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 26, 31, 34</p> <p>Sedi Auser 2, 4, 6, 7, 9, 14, 17, 21, 22, 23, 26</p>
<p>3.1.1 Organizzazione di Domeniche di ANED in tutti i centri ospedalieri della Regione e nei maggiori centri dialisi.</p> <p>3.2.1 Individuare referenti territoriali e formarli per creare i gruppi di mutuo aiuto</p> <p>3.2.2 Report dell'esperienza dei gruppi creati dopo sei mesi</p> <p>3.2.3 Comunicazione dei gruppi sul magazine di ANED Onlus</p>	<p>3.1.1. Supporto all'organizzazione delle Domeniche di ANED (logistica, accoglienza desk, contatti fornitori e stakeholders dell'organizzazione).</p> <p>3.2.2. Creare file excel con i dati forniti dai Comitati Regionali e aggiornamento</p> <p>3.2.2. Collaborazione all'attività di reportistica</p> <p>3.2.2. Editing dei testi definiti dal direttore editoriale</p>	<p>Sede 1 ANED Onlus</p>

3.3.1 Effettuare periodicamente le telefonate in uscita agli utenti per contrasto alla solitudine (Questa attività verrà svolta in partnership con l'Università Bicocca)	3.3.1 aggiornare il diario di telefonia in uscita con l'indicazione del giorno e del volontario che ha eseguito la telefonata; in alcuni casi eseguire, dopo formazione informale da parte dell'operatore, anche la telefonata di compagnia;	Sedi Auser 4, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35
3.3.2 organizzare eventi sociali e culturali	3.3.2 collaborare all'organizzazione degli eventi (mailing list, comunicazioni, raccolta adesioni, etc.)	Sedi Auser 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 30, 31, 32, 33, 34, 35
3.3.3 organizzare attività di aggregazione	3.3.3 collaborare all'organizzazione e alla predisposizione dell'attività di aggregazione e compatibilmente con il programma e i propri orari, partecipare;	Sedi Auser 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 30, 32, 34, 35

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**  
<https://scn.arciserviziocivile.it/sediprogetto.asp?cph=94737>

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**  
 numero posti: 47 (senza vitto e alloggio)

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

- Flessibilità oraria, soprattutto in concomitanza con le iniziative previste dal progetto
- Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 14/01/2019
- Usufruire, almeno una parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto
- Possibilità di svolgere la formazione nella giornata

giorni di servizio settimanali ed orario

5            MonteOreAnnuale            1145

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**  
 Nessuno

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Colloquio  
 Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale  
 (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto  
 (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio  
 Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano. Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti  
 Laurea di primo livello (triennale) 9 punti Diploma 8 punti  
 Licenza Media 7 punti

#### Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate.

I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti. Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 10 punti

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi 9 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 6 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 5 punti

a) indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema  
Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

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

- Attestato specifico

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

La formazione generale sarà realizzata presso la sede di Arci Servizio Civile Lombardia, via dei Transiti 21, 20127, Milano

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

La formazione specifica sarà realizzata nelle seguenti due sedi:

- Auser Lombardia, via dei Transiti 21, 20127, Milano
- Centro Bulgarelli, Via Giovanni Boccaccio 385, 20099, Sesto San Giovanni MI

La durata complessiva della formazione specifica è di 74 ore di cui 8 ore da svolgersi attraverso FAD.

La formazione specifica è parte integrante del progetto ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore. La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata agli operatori volontari entro 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

DIRITTI SOCIO-SANITARI PER UNA SOCIETA' COESA E SOLIDALE

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

Obiettivo 3

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

Obiettivo 16

Pace, giustizia e istituzioni forti

#### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

C) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ** voce 23

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità  
voce 23.2

→Tipologia di minore opportunità  
voce 23.3

Difficoltà economiche

Bassa scolarizzazione

Disabilità (specificare il tipo di disabilità?)

→Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata  
voce 23.4

→Attività degli operatori volontari con minori opportunità  
voce 9.3

→Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali  
voce 23.7

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO** voce 25

→Durata del periodo di tutoraggio  
voce 25.1

→Ore dedicate  
voce 25.2

→ Tempi, modalità e articolazione oraria  
voce 25.3

→Attività di tutoraggio  
voce 25.4

voce 25.5 (opzionale)

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO IN UN PAESE UE O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO**

voce 24

→Paese U.E.  
voce 24.1

→Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. oppure articolazione oraria del servizio per i progetti in territorio transfrontaliero  
voce 24.2

→Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi nel Paese U.E.  
voce 24.3

→Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio nel Paese U.E. oppure modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio giornaliero per i progetti in territorio transfrontaliero  
voce 24.6