

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

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

### TITOLO DEL PROGETTO:

DIVENTARE CITTADINI DIGITALI: UNA STRADA VERSO L'EMPOWERMENT

### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

ASSISTENZA DISABILI

### DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

**Obiettivo generale:** Come evidenziato nel programma negli ultimi tre anni le spinte emergenziali hanno inevitabilmente portato ad una divaricazione ancora più accentuata tra coloro che riescono ad avere accesso a prestazioni servizi, risposte, in chiave digitale e quanti ne rimangono inevitabilmente estromessi. In particolare per le persone con disabilità e con gravi patologie croniche emerge un maggiore rischio di emarginazione sociale e disuguaglianza digitale, legata alla difficoltà di accesso a processi essenziali in ambito di salute (telemedicina), inclusione sociale (istruzione e lavoro da remoto), diritti (prestazioni assistenziali e previdenziali) e più in generale a tutti quei rapporti con la pubblica amministrazione che richiedano un livello base di "cittadinanza digitale". Proprio nell'ambito di questa indicazione programmatica di AISM, riconducibile all'Agenda della sclerosi Multipla 2025, nasce questo progetto che ha come **obiettivo generale quello dell'inclusione digitale** delle persone con disabilità e più fragili per portare le persone ad un accesso diretto, semplificato, tempestivo ai servizi di cura e alla partecipazione sociale. Il progetto quindi è in linea con l'Obiettivo 4 dell'Agenda 3030: *fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti*. Inoltre i ragazzi in SCU saranno nella loro attività messi in contatto con persone di età più avanzata (indicativamente fascia >50), verranno a contatto con esigenze e situazioni molto diverse dalla loro realtà, con situazioni di resilienza personale che non hanno mai conosciuto e, di contro, le

Persone con SM si confronteranno e saranno supportati da giovani con una visione della vita più innovativa, con la capacità di vedere più opportunità nel digitale, quindi un efficace scambio tra generazioni, i cui benefici principali sono: rafforzare i legami tra età diverse, educare al rispetto della diversità, favorire l'instaurazione di una società più coesa. Questo aspetto del progetto è in linea con l'azione *f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.*

**Tipologia di servizio:** il servizio che si vuole fornire alle Persone con SM è quello di un supporto diretto dato dai ragazzi in SCU che può essere:

- Facilitazione digitale con affiancamento diretto per le persone più gravi
- abilitazione digitale, ovvero una formazione pratica di tipo operativo con le persone affinché possano poi autonomamente agire in rete

### **Obiettivi specifici:**

- Fornire un affiancamento diretto per le persone più gravi che non possono effettuare in prima persona l'accesso alla rete attraverso l'azione dei ragazzi che svolgeranno direttamente le attività digitali per le persone e/o familiari recandosi al domicilio della persona. Questo obiettivo specifico si renderà necessario per almeno il 10% dei destinatari individuati (600 persone). I ragazzi lavoreranno in stretto contatto con il servizio di accoglienza e sportelli AISM che individueranno le Persone con SM del territorio che hanno questa specifica esigenza.
- Fornire percorsi di educazione digitale
  - Direttamente alle Persone con SM
  - Ai familiari dei gravi che potranno poi in prima persona essere in affiancamento diretto ai loro congiunti con SM
  - Per raggiungere questo obiettivo i ragazzi organizzeranno corsi di alfabetizzazione digitale sia a distanza che in presenza con i seguenti obiettivi:
- Facilitare l'interazione con servizi sanitari e il centro SM di riferimento (accesso al fascicolo sanitario on line, prenotazioni esami e visite, consulti medici a distanza con il proprio medico e ottenimento ricette dematerializzate)
- Facilitare il dialogo la pubblica amministrazione insegnando l'accesso ai siti di Comune, INPS, Agenzia delle Entrate, ecc.)
- Facilitare la gestione quotidiana attraverso il corretto e sicuro utilizzo dei siti e commerce per ricevere servizi, oggetti e cibi direttamente a casa
- Ridurre l'isolamento sociale delle persone attraverso il corretto uso dei social (WhatsApp, video chiamate in Skype e altre piattaforme, ecc.)
- Facilitare la partecipazione alla Associazione attraverso la partecipazione a questionari di analisi delle esigenze, rilevazione dei bisogni, partecipazione ai momenti associativi on line
- Migliorare la partecipazione sociale attraverso l'informazione sulla

comunità di riferimento

Questo progetto ci permetterà di entrare in un contatto più diretto con i destinatari indicati, conoscere meglio le loro esigenze, metterli in grado di essere protagonisti del loro progetto di vita, avviare percorsi di apprendimento diffusi per persone con SM, ma anche per i loro caregivers che potranno in questo modo alleggerire il ruolo e le attività di assistenza e cura attraverso un migliore utilizzo dei canali e di strumenti digitali. Ma ci aspettiamo anche una esperienza qualificante per i ragazzi che potranno mettere al servizio della comunità le loro competenze digitali entrando in contatto con una realtà diversa, più complessa ma anche più ricca di quella che conoscono.

Gli indicatori di fine progetto che ci diranno se gli obiettivi saranno raggiunti sono:

- 600 persone con SM gravi indicate dagli sportelli saranno affiancate nell'approccio digitale e nella risoluzione di problematiche relative alla gestione sociale e sanitaria della patologia
- 1500 persone con SM parteciperanno ai corsi di educazione digitale (a distanza e in presenza) organizzati ed erogati dai ragazzi
- Circa 500 familiari delle persone con SM gravi potranno partecipare ai corsi di educazione digitale per fornire poi un supporto continuativo ai loro congiunti
- Aumento del 30% della partecipazione alle indagini digitali di AISM (Barometro e Agenda) quindi un aumento diffuso dell'utilizzo di internet

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Nell'ambito del progetto sopra descritto è stato previsto un coinvolgimento degli operatori in servizio civile in tutte le fasi. Il ruolo delle figure referenti delle attività in sezione e della Sede Nazionale AISM sarà in tutte le fasi di sostegno e di supervisione dei ragazzi per insegnare loro i valori dell'associazione, lo stile di comportamento più idoneo da tenere, la finalità di ogni attività e lavorando al fianco dell'operatore locale di progetto come ogni attività deve essere portata avanti.

Più nello specifico vediamo cosa faranno i ragazzi in servizio civile per le due fasi del progetto declinando in modo dettagliato le attività che svolgeranno. Tutte le attività potrebbero prevedere il lavoro in smart working.

L'attività "da remoto" non supererà comunque, il 30% dell'attività totale degli operatori volontari. L'Ente ricorrerà a tale modalità solo se l'operatore volontario disporrà di adeguati strumenti per l'attività da remoto, oppure l'Associazione glieli fornirà.

#### **FASE 1**

- analisi congiunta con lo sportello e/o la rete di accoglienza per l'individuazione dei fruitori che necessitano di affiancamento e facilitazione  
I ragazzi in SCU lavoreranno in stretto contatto con i volontari della rete di Accoglienza AISM e con i gruppi di relazione continuativa che ogni giorno

sono in contatto con le persone con SM del territorio. Con i volontari individueranno i criteri di selezione e impareranno ad utilizzare il software sportello di AISM

- promozione presso i fruitori scelti del progetto e del piano di affiancamento proposto  
I ragazzi contatteranno telefonicamente i fruitori scelti e spiegheranno gli obiettivi dell'affiancamento digitale proponendo un incontro da fare insieme ad un volontario esperto, finalizzato alla conoscenza tra facilitatore e fruitore
- redazione in collaborazione con l'olp del piano di incontri e interventi  
Con il loro OLP faranno un piano di intervento che tenga conto delle necessità dei fruitori e di quelle degli stessi ragazzi e permetta di ottimizzare l'attività anche in termini logistici e di bacino di utenza.
- stesura, insieme al referente dei servizi alle persone, della guida per rilevare le esigenze del fruitore e costruire il piano di affiancamento personalizzato  
Insieme al referente dei servizi i ragazzi in SCU collaboreranno alla redazione di una intervista strutturata per rilevare le esigenze specifiche dei fruitori e organizzare un affiancamento digitale tarato sulle esigenze specifiche e sulle competenze di base del fruitore
- effettuazione delle visite a domicilio e inizio dell'affiancamento  
a questo punto del progetto i volontari in SCU, insieme ad un volontario con esperienza nella prima visita si recheranno presso il domicilio delle persone con SM destinatarie di questa prima fase per iniziare la facilitazione secondo le esigenze rilevate. Redigeranno un report delle attività e degli obiettivi/pratiche raggiunti.
- verifica con l'olp dei risultati raggiunti e/o pratiche sbrigate  
successivamente alle visite dai fruitori i ragazzi parteciperanno a riunioni periodiche che l'olp e i componenti del gruppo relazione per verificare l'andamento del progetto, i risultati ottenuti, valutare i benefici concreti ottenuti dalle persone seguite
- partecipazione a riunioni per analisi andamento e miglioramento servizio  
sempre insieme all'olp e al gruppo relazione e/o con lo sportellista parteciperanno a riunioni periodiche di valutazione dei risultati e proporre miglioramenti nel processo e nei contenuti.
- verifica degli indicatori di progetto  
alla fine di ogni percorso i ragazzi potranno, con il loro olp, verificare il raggiungimento degli obiettivi dati, il delta di differenza e analizzare le motivazioni degli eventuali scostamenti positivi e negativi.

**Questa fase ci permetterà di dare un supporto concreto alle persone con SM più gravi, come indicato negli obiettivi specifici, ma permetterà anche ai ragazzi di imparare a lavorare con un metodo di pianificazione delle attività, analisi dell'avanzamento lavoro e valutazione dei risultati. Parteciperanno quindi a tutte le fasi di un processo "decisionale" acquisendo una soft skill fondamentale per il mondo del lavoro.**

## **FASE 2**

- analisi congiunta con lo sportello e/o la rete di accoglienza per l'individuazione dei fruitori che possono partecipare al percorso di abilitazione digitale  
I ragazzi in SCU lavoreranno in stretto contatto con i volontari della rete di Accoglienza AISM e con gli sportellisti AISM analizzando le anagrafiche

per individuare il target su cui promuovere i corsi di alfabetizzazione digitale per arrivare ad avere un elenco di potenziali partecipanti ai quali fare comunicazione e promozione del progetto. Con i volontari individueranno i criteri di selezione e impareranno ad utilizzare il software sportello di AISM

- micro progettazione del percorso con l'area IT della Sede Nazionale AISM per la definizione degli obiettivi didattici, della metodologia e degli strumenti da utilizzare  
I ragazzi parteciperanno alle riunioni preliminari con l'area IT della Sede Nazionale per delineare i temi ed i contenuti dei percorsi di abilitazione digitale, impareranno come si fa una micro progettazione di una sessione formativa e quali sono le modalità didattiche più utili per ogni obiettivo di apprendimento previsto.
- promozione del progetto verso tutti i contatti della sezione AISM  
i ragazzi organizzeranno tutte le attività necessarie alla promozione del progetto e alla individuazione dei partecipanti, in dettaglio:
  - ✓ pubblicazione della comunicazione di inizio progetto sul sito della sezione
  - ✓ mailing list con comunicazione a tutti i fruitori individuati
  - ✓ distribuzione di leaflet sul progetto nei punti di maggior contatto con le persone con SM  
(Centri Clinici, eventi informativi, medici di base)
  - ✓ help desk per eventuali risposte di chiarimento o approfondimento da parte dei fruitori e dei loro caregivers
- definizione con l'area IT della Sede Nazionale AISM di un questionario da somministrare agli iscritti per definire il livello di ingresso  
sempre con l'area IT della sede Nazionale i ragazzi parteciperanno alla compilazione di un questionario di ingresso da somministrare telefonicamente che permetta di rilevare il livello di ingresso e di comporre aule omogenee per obiettivo didattico
- raccolta delle iscrizioni e composizione delle aule virtuali  
sulla base di quanto raccolto dal questionario i ragazzi potranno definire le aule (due livelli) nel dettaglio faranno raggruppamento dei risultati e divisione degli esiti in due livelli
  - ✓ stesura degli elenchi delle aule omogenee per livello di partenza
  - ✓ composizione delle aule
  - ✓ stesura del calendario
  - ✓ comunicazione agli iscritti degli appuntamenti formativi
- definizione dei percorsi per livello:  
in questa fase i ragazzi, supportati dai formatori e dal settore IT della sede nazionale definiranno gli argomenti da affrontare nelle aule. Saranno anche affiancati dalle Risorse umane per apprendere le modalità più corrette nella gestione di aula
- Erogazione dei corsi  
I ragazzi inizieranno l'erogazione dei corsi. Saranno supervisionati dall'olp e dall'Ufficio Risorse Umane dell'AISM nello svolgimento delle prime aule, avranno a disposizione un referente che potrà rispondere ad ogni dubbio o perplessità sia sui contenuti che sulla relazione con le persone con SM e i loro familiari
- Organizzazione gruppi di confronto e comunità di pratica fra i partecipanti

I ragazzi organizzeranno degli incontri on line fra i partecipanti per favorire lo scambio ed il confronto, per condividere le esperienze e i risultati dei corsi. Il processo innesterà per i partecipanti una motivazione crescente alla partecipazione oltre ad un allargamento del network sociale e nei ragazzi importanti feedback sulla loro attività che potranno poi condividere con l'olp

- Somministrazione di questionari di apprendimento  
Alla fine dei corsi i ragazzi procederanno alla somministrazione di questionari di gradimento in uso della Sede Nazionale, analizzeranno i risultati e valuteranno con l'olp gli eventuali miglioramenti da apportare al programma
- Verifica degli indicatori di progetto  
alla fine di ogni percorso i ragazzi potranno, con il loro olp, verificare il raggiungimento degli obiettivi dati, il delta di differenza e analizzare le motivazioni degli eventuali scostamenti positivi e negativi.

**Questa fase ci permetterà di aumentare la competenza digitale delle persone con SM quindi di alzare le possibilità di partecipazione e cittadinanza attiva come indicato negli obiettivi specifici, ma permetterà anche ai ragazzi di imparare a relazionarsi in un rapporto docente/discente con persone molto diverse, darà loro la possibilità di ampliare le capacità di ascolto delle esigenze e di alzare la capacità di comunicazione, acquisendo soft skill fondamentali per il mondo del lavoro.**

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

VIA FRANCESCO CIGNA 50 TORINO [Torino]  
VIA DEI MODIANO 5 TRIESTE [Trieste]  
VIALE ANTONIO SALANDRA 10 BARI [Bari]  
VIA DI CORTICELLA 186 BOLOGNA [Bologna]  
VIA FEDERICO ALIZERI 3 GENOVA [Genova]  
VIA SAN GIOVANNI DECOLLATO 11 MESSINA [Messina]  
VIA DUCCIO DI BONINSEGNA 21 MILANO [Milano]  
VIALE FARNESE 54 NAPOLI [Napoli]  
VIA DEL SEMINARIO 7 PISTOIA [Pistoia]  
VIA CAVOUR 181/A ROMA [Roma]  
VIA MARANGONI 2 ROSÀ [Vicenza]

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

13 POSTI DISPONIBILI SENZA VITTO E ALLOGGIO

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

N° Ore Di Servizio Settimanale: **25**

N° Ore Annuo: **1145**

N° Giorni di Servizio Settimanali: **5**

Ai volontari sarà richiesto il rispetto delle seguenti condizioni:

- a) Occasionalmente impegno nei giorni festivi esclusivamente per servizi inerenti al progetto (es. convegni, corsi) e comunque concordati con il volontario.

- b) Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e durante le festività) o disponibilità a continuare il servizio presso altra sede di attuazione in via temporanea (per il periodo della chiusura della sede)
- c) Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio anche fuori dalla sede di attuazione
- d) Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro in qualsiasi forma, e confronto utile ai fini del progetto anche nei giorni festivi
- e) Frequenza della formazione generale e specifica anche fuori dalla propria regione di appartenenza, prevedendo eventuale pernottamento e impegno anche nei giorni festivi
- f) Missioni o trasferimenti con pernottamenti anche fuori dalla propria regione di appartenenza esclusivamente per servizi inerenti al progetto (es. Vacanze assistite, supporto alla mobilità per visite mediche in altra città, supporto durante gli incontri associativi etc.) e da intendersi per brevi periodi
- g) Missioni o trasferimenti all'estero, con eventuale pernottamento, soprattutto per le regioni di confine (Liguria, Piemonte, FVG...) per servizi inerenti al progetto.
- h) Flessibilità oraria Si precisa che in aggiunta alle festività riconosciute, tutte le sedi di attuazione del presente progetto osservano periodi variabili di chiusura in concomitanza con le festività natalizie e nel mese e di agosto; i giorni di chiusura saranno definiti all'inizio del progetto e comunicati ai giovani volontari e saranno da considerarsi giorni di permesso ordinari.

<b>CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:</b>
--

E' previsto il rilascio di un'attestazione specifica delle Competenze Civiche e Sociali

<b>DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE</b>
---

[Sistema di Selezione accreditato](#)

<b>FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
---

Formazione generale di 38 ore erogata in unica tranches entro la prima metà del progetto

<b>FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
--

voce 8 scheda progetto  
voce 9 scheda progetto

Formazione specifica di 68 ore erogata in unica tranches

AISM, al fine di garantire una partecipazione ai percorsi formativi il più possibile efficace, coinvolgente e innovativa si è dotata di diverse metodologie didattiche, che vengono utilizzate a seconda della

tipologia dei contenuti e delle conoscenze e competenze da trasmettere.

In particolare, i percorsi formativi in AISM prevedono una modalità di Blended Learning ovvero una formazione che mixa metodologie ed ambienti di apprendimento diversi tra loro (come l'aula frontale e l'e-learning). Questo tipo di approccio permette di incrementare l'efficacia della didattica venendo incontro a stili di apprendimento, livelli di digitalizzazione e skills differenti generando così il massimo dell'apprendimento individuale e di gruppo.

Le metodologie utilizzate nell'ambito della formazione dei ragazzi in SCU e che si avvarranno dei massimi esperti in materia, saranno:

- **Formazione frontale (in aula)**
- **Percorsi formativi asincroni**
- **Webinar formativi-aule virtuali**
- **Metodologie non formali**

Nel dettaglio

#### **Formazione frontale (in aula):**

Metodologia tradizionale in cui il luogo della docenza è l'aula della formazione. Per rendere maggiormente coinvolgente la lezione frontale verranno utilizzate molteplici risorse che stimolino stili e approcci di apprendimento multipli. La materia oggetto della formazione verrà quindi trattata attraverso una combinazione di risorse tra le quali: presentazioni PowerPoint o Prezi, video, risorse dal web, immagini, infografiche, mappe mentali e altri documenti di approfondimento a supporto (stampati e consegnati ad ogni discente).

#### **Percorsi formativi asincroni:**

Percorsi formativi in modalità "e-learning", fruibili dalla piattaforma Totara, LMS utilizzata dall'Associazione per erogare la formazione in modalità a distanza, per creare una vera e propria esperienza di apprendimento. Ogni percorso formativo e-learning viene infatti costruito sfruttando e combinando i più innovativi strumenti e le molteplici metodologie per la progettazione e costruzione di moduli on line quali Articulate 365, le Pillole Formative Multimediali®, i Formaquaderni SKILLA, le Cards For Learning Design, la Gamification, i Micro learning e le video lezioni.

Questi strumenti vengono di seguito dettagliati:

- Articulate 365: la più importante casa di produzione di software dedicati



allo sviluppo di corsi e- learning al Mondo. Articulate360 include due strumenti per la creazione di corsi on-line utilizzati dai professionisti della formazione dell'Associazione e dai consulenti e massimi esperti del settore; Storyline 360 e Rise 360. Storyline 360 permette interazioni totalmente personalizzate e personalizzabili, mentre con Rise 360 si utilizza un editor web per costruire corsi responsive fruibili da ogni device, anche dallo smartphone.

- **Pillole Formative Multimediali®**, **Formaquaderni SKILLA** e **Cards For Learning Design**: corsi brevi, fortemente strutturati e ricchi di stimoli multimediali, per un apprendimento rapido, per l'autoformazione o per valorizzare l'aula (possono essere infatti propedeutici alla formazione in aula per allineare il livello formativo, ad esempio, o utilizzati al termine della formazione come feedback o riepilogo/promemoria dei contenuti trattati). Vengono utilizzati per formare con efficacia in tempi ridotti, formare con nuovi linguaggi coinvolgenti e motivanti, utilizzando la multicanalità (per una fruizione cross device: intranet, piattaforma e-learning, web TV, iPad, iPhone, BlackBerry, Galaxy Tab), sempre e ovunque in modo piacevole e leggero.

- **La Gamification**: Utilizzo delle meccaniche e dinamiche dei giochi come livelli, punti o premi, in contesti didattici per creare più interesse, risolvere problemi e stimolare un comportamento attivo e misurabile.

- **Il Microlearning**: modalità di progettazione didattica che, avvalendosi delle tecnologie che abbiamo a disposizione, è in grado di offrire risorse formative composte di piccole e brevi unità, auto consistenti, ricombinabili in innumerevoli percorsi formativi fruibili in un qualsiasi momento nel tempo e nello spazio. Il format microlearning è stato ideato per rendere più veloce ed efficace il processo formativo, offrire una soluzione realistica agli attuali modelli di apprendimento e di lavoro guidati sempre più da rapidi ritmi e continui cambiamenti e offrire una risposta personalizzata per i diversi stili di apprendimento a seconda della persona.

- **Video-lezioni**: seminari o lezioni in modalità asincrona in cui l'esperto della materia spiega la lezione consentendo quindi un apprendimento fruibile in ogni momento e con tempi individuali di apprendimento.

#### **Webinar formativi-aule virtuali:**

Vero e propri seminari nel web, gestiti con applicativi ad hoc (Zoom, Teams), che consentono lo svolgimento di sessioni formative a distanza condotte dal docente con il coinvolgimento di discenti in modalità sincrona. Tali sistemi consentono la trasmissione audio video e forniscono strumenti d'interazione a distanza per effettuare sondaggi, porre domande, stimolare il confronto, ecc. L'aula virtuale serve per superare le barriere geografiche mettendo insieme discenti di territori differenti, presentare e approfondire in maniera diretta tematiche specifiche, favorire un'interazione dinamica tramite chat o altri strumenti di comunicazione propri di pc, tablet o smartphone.

#### **Metodologie non formali:**

Ogni lezione frontale oltre potrà prevedere momenti di coinvolgimento attivo dei discenti in attività quali il role playing, il metodo dei casi, il brainstorming, il problem solving moderato, il confronto e le esercitazioni “esperienziali”. Tali metodologie vogliono stimolare il discente in un’ottica di apprendimento costruttivo, concreto ed esperienziale, trasformando le conoscenze teoriche in abilità concrete essenziali e rendendo più concrete le tematiche trattate, facilitandone la comprensione

MODULO	MACRO AREA	DETTAGLIO	DURATA PER MODULO IN ORE
MOD 1	Conoscere AISM e la sclerosi multipla	In viaggio con AISM	6
		La sclerosi multipla	
		Agenda della SM e patologie correlate 2025	
		Carta dei diritti delle persone con SM e patologie correlate	
MOD 2	Empowerment e promozione dell'autonomia	Dal sintomo al problema nella vita quotidiana	4
		Empowerment e promozione dell'autonomia	
MOD 3	I servizi digitali locali, nazionali e la realtà della sezione provinciale AISM	I servizi digitali nazionali, locali e della sezione provinciale AISM: le attività del progetto per efficientarli.	2
MOD 4	Le attività di contatto, accoglienza e relazione con la persona con SM	Gli strumenti informativi di AISM	9
		Il sistema di contatto	
		Introduzione al sistema di relazione	
		la relazione telefonica come occasione di relazione continua	
		L'accoglienza strutturata della persona con SM	
MOD 5	La tutela della privacy	La privacy: il regolamento europeo La privacy nella relazione con la persona con SM	3
MOD 6	La sicurezza sul luogo di svolgimento delle attività	Sicurezza e prevenzione dei rischi (La sicurezza nelle Sedi AISM: i rischi connessi alle specifiche attività previste dai progetti in SC e in relazione alla sede di attuazione del progetto)	2
MOD 7	Strumenti e percorsi per favorire una cultura digitale	Innovare il proprio lavoro attraverso le competenze digitali. Modalità di organizzazione ed erogazione del servizio.	4
		Strumenti e percorsi per lo sviluppo delle competenze digitali: dalle virtual classroom all'affiancamento digitale	
		Cittadini digitali e cyber security. Utilizzo responsabile e sicuro degli strumenti in dotazione agli operatori volontari.	
<b>TOTALE ORE</b>			<b>30</b>

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) sono erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro

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

SCD - Prossimità Digitale

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

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

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

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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