

25esima Conferenza dei Servizi Sociali Europei

L'innovazione e la tecnologia al servizio del cittadino

La Valletta, Malta 26-28 giugno 2017

Workshops

1. Costruire servizi integrati e personalizzati: un modello di sostegno collettivo basato sulle evidenze per persone affette da demenza

Genio – un'organizzazione non a scopo di lucro che opera in partenariato con il Servizio sanitario, Health Service Executive, Irlanda

Lingue: **English**, Français, Deutsch

Il Programma sulla demenza Genio è un'innovativa iniziativa collaborativa che interessa nove siti comunitari in Irlanda, istituita per affrontare le sfide insite nel fornire un sostegno olistico alla salute e un supporto psicosociale alle persone affette da demenza che permetta loro di restare a casa il più a lungo possibile. I consorzi locali sulla demenza sono alla base del programma. Includono operatori del settore socio-sanitario, persone affette da demenza e chi si occupa di loro, organizzazioni di volontariato e della collettività, autorità locali ed altre agenzie pubbliche. I consorzi hanno sviluppato un'ampia gamma di servizi di supporto personalizzato per persone affette da demenza e per chi li accudisce per mantenere le capacità e restare in contatto, incluso tecnologie di monitoraggio e pause di sollievo.

2. Affrontare l'esclusione abitativa dei giovani in Danimarca: un approccio basato sull'impatto collettivo

Comune di Esbjerg & Consiglio nazionale dei servizi sociali, Danimarca

Lingue: **English**, Italiano

Il Comune di Esbjerg partecipa ad un partenariato locale con una ONG, delle associazioni abitative locali ed un centro di accoglienza per senza tetto per affrontare l'esclusione abitativa tra i giovani di età tra i 18 ed i 24 anni. Quest'iniziativa innovativa riceve il supporto tecnico realizzativo da parte del Consiglio nazionale dei servizi sociali della Danimarca.

Attraverso un processo di impatto collettivo, ai giovani senza tetto viene fornito un appartamento popolare senza dover passare temporaneamente dal centro di accoglienza. Quest'approccio seguito dal Comune di Esbjerg è una delle principali iniziative danesi nell'ambito del programma Housing First (La casa prima di tutto) che vede il coinvolgimento di 25 comuni. Sono in corso di applicazione tre metodi basati sulle evidenze che corrispondono al principio "La casa prima di tutto" e sono rivolti a tre diversi gruppi target di senza tetto. La valutazione metterà poi in evidenza i risultati positivi dell'iniziativa.

Durante la sessione del workshop, un breve documentario offrirà presentazioni a contorno dell'iniziativa. Una sessione conclusiva dedicata a domande e risposte permetterà a tutti i partecipanti di condividere impressioni, affrontare questioni e dare un feedback.



3. **Occuparsi dei bambini vulnerabili: stimolare una comunità internazionale di pratica**

Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland (CELCIS) (Centro per l'eccellenza dei bambini fuori dalla famiglia di origine in Scozia), Regno Unito

Lingue: **English**, Français, Español

Occuparsi dei bambini vulnerabili è un corso MOOC gratuito online (Massive Open Online Course). Il corso fa da piattaforma internazionale di apprendimento e di dibattito. Da quando è stato creato nel 2015, vi hanno partecipato 47.751 persone di 145 paesi diversi. Il corso è gratuito e di uso flessibile per gli utenti cosa che ha permesso di raggiungere un ampio pubblico. Fornisce un corso su base accademica di alta qualità che utilizza materiali interessanti per gli utenti oltre ad essere un forum di discussione e dibattito tra i partecipanti.

Il corso è un metodo di apprendimento economicamente efficace e fornisce un'opportunità unica per discutere dei temi e delle complessità sottiacenti l'assistenza a bambini vulnerabili nei diversi settori e paesi.

Durante i lavori del workshop, sarà spiegato come il corso online può supportare gli operatori nelle situazioni di vita reale e dare consigli su come creare comunità di pratica online.

4. **Ricorso all'informatica per migliorare la fornitura dei servizi a Malta – Sistema di gestione dei casi e integrazione continua con altri fornitori di servizi**

La Fondazione per i servizi di welfare sociale e l'Agenzia per le tecnologie dell'informazione di Malta (MITA)

Lingue: **English**, Italiano

La FSWS presenterà le modalità di disposizione e di applicazione di una piattaforma software personalizzata, che agevoli l'assistenza sociale e gli interventi di lavoro sociale per i professionisti impegnati sul campo, mentre MITA sottolineerà come il Governo maltese intenda condividere la piattaforma tra i vari ministeri che offrono anche un servizio di assistenza sociale.

Presentazione a cura di:

1. **Steve Borg** – Responsabile informatico, FSWS
2. **Joanna Schembri Warren** – Consulente, Programma di sicurezza sociale, Dipartimento di gestione del programma, AGENZIA PER LE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE DI MALTA (MITA)

5. **Lavoro e occupazione nell'era digitale – l'inclusione di quanti sono più emarginati nel mercato del lavoro**

Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound)

Lingue: **English**, Deutsch

L'obiettivo generale del workshop è la presentazione e la discussione di alcune iniziative innovative negli Stati membri, incentrate sul re-inserimento della popolazione non attiva nel mercato del lavoro.

Basatosi su un approfondimento sulla popolazione non attiva condotto da Eurofound, il workshop si concentra sulle iniziative politiche che mirano esclusivamente ad attivare e a promuovere l'inclusione nel mercato del lavoro dei gruppi sociali non occupati. Due esempi innovativi saranno selezionati e discussi in dettaglio. Il workshop analizzerà le sfide associate

alla loro applicazione così come ai risultati, con lo scopo di presentare altresì il punto di vista dei fornitori di servizi e degli utenti finali.

Alla luce della difficoltà dei fornitori di servizi di localizzare e raggiungere la popolazione non attiva, nonché di tener conto dei bisogni spesso complessi della popolazione bersaglio (quali esigenze sanitarie e altri bisogni sociali), le innovative modalità (digitali) di fornire assistenza saranno poste al centro delle iniziative.

6. Il futuro della gestione digitale nei servizi sociali

Agenzia dei servizi e dell'inclusione sociale dell'Andalusia, Spagna

Lingue: **English**, Español, Français

RESISOR è un progetto europeo finanziato nell'ambito del Programma per l'occupazione e l'innovazione sociale (EaSI). L'obiettivo principale di RESISOR è il miglioramento dell'erogazione in generale dei servizi sociali, adottando un approccio one-stop-shop che valorizzi il coordinamento tra le diverse amministrazioni regionali e locali. Ciò può essere ottenuto grazie al consolidamento delle informazioni sui servizi sociali ai cittadini in un'unica sede, grazie anche alla creazione di una singola scheda sociale elettronica. Tale scheda elettronica raccoglierà tutte le informazioni pertinenti i bisogni assistenziali della persona, pianificando, seguendo e valutando i rispettivi programmi di assistenza. Questa è la prima volta che un progetto di tale dimensione sarà pilotato a livello regionale.

I partecipanti avranno l'opportunità di apprendere il processo di pianificazione che sta dietro quest'iniziativa, l'importanza della contestualizzazione dell'approccio e potranno anche vedere una presentazione dello strumento tecnico stesso. Durante i lavori del workshop sarà anche spiegato come la semplificazione del Sistema sulla base dell'approccio one-stop-shop darà agli utenti ed agli operatori più facile accesso alle informazioni che possono aiutare il processo decisionale e migliorare l'efficienza generale del sistema.

7. Driving behavioral change in social protection service design

SAP Institute for Digital Government

Lingue: **English**

Driving behavioral change to improve program outcomes has always been a priority for social protection policy and service delivery agencies. Traditionally the approach was centered around detecting noncompliant behaviors based on empirical evidence and reacting accordingly. Increasingly the focus has shifted to proactively influencing behavior by leveraging default human nature, such as the tendency to take the path of least resistance.

In this context, "nudge" is taking public policy by storm. Nudges, as introduced by Thaler and Sunstein (2008), are defined as "...any aspect of the choice architecture that alters people's behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic consequences". As changing circumstance data becomes increasingly accessible in real-time, predictive analytics tools enable forecasting of what might happen in the future at the individual level. This technology has the potential to introduce a new dimension for social investment, where program responses can be tailored for the customer-of-one.

The SAP Institute for Digital Government, in collaboration with the world-leading Australian National University, is conducting innovative research on the concept of "digital nudge" (<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/issr.12111/full>). This session will introduce our digital nudge research, and examine its practical application using the example of a BETA (Behavioural Economics Team of the Australian Government) trial being conducted in partnership with the Australian Federal Government Department of Human Services (DHS). The session will also address the ethical considerations of digital nudge and how agencies can minimise risk

exposure during implementation.

8. Co-creare i servizi pubblici per migliorare il processo di integrazione dei beneficiari del reddito minimo

Consiglio del Dipartimento Senna Marittima, Francia

Lingue: **Français**, English

Il Dipartimento francese Senna Marittima, in Normandia, usa il metodo del service design per migliorare il processo di integrazione dei beneficiari di reddito minimo. Il “Reddito di Solidarietà Attiva” (Revenu de Solidarité Active o RSA = reddito minimo) coinvolge una molteplicità di attori e procedure amministrative complesse. Tale stanziamento è pagato dal Dipartimento, un'autorità locale che si occupa anche dell'integrazione sociale dei beneficiari.

Nell'ambito del progetto interregionale (Sostenere l'innovazione del servizio pubblico attraverso la creazione nelle regioni europee), gli utenti dei servizi e gli operatori hanno lavorato assieme per co-produrre e testare 3 strumenti pratici: un accordo reciproco siglato tra i beneficiari del reddito di solidarietà e le autorità locali con l'impegno di promuovere un processo di integrazione occupazionale; una mappatura degli attori sociali locali e dei punti di interesse; una piattaforma di scambio digitale tra i beneficiari.

La presentazione congiunta di questa esperienza da parte del “Département de la Seine-Maritime” e di Talking things (designer) sarà un'occasione per parlare dei pro e dei contro del processo di progettazione per l'ottimizzazione dei servizi e delle politiche degli enti locali.

9. KADANS – Una filiera di assistenza integrata per i senza tetto

Centro pubblico per l'Assistenza sociale, Anversa/ Comune di Anversa, Belgio

Lingue: **English**, Español

Il Comune di Anversa ed il Centro pubblico per l'Assistenza Sociale di Anversa, hanno costituito assieme KADANS, una filiera di assistenza multidimensionale per dare sostegno ai 700 senza tetto noti ai servizi locali.

Tale modello di assistenza inizia con l'individuazione di un piano di azione creato in base ad una valutazione dei bisogni, che includa anche i desideri e le aspettative degli utenti. KADANS inoltre definisce anche procedure di collaborazione tra servizi pubblici di diversi settori, incluso disposizioni sulla collaborazione tra gli assistenti sociali, la polizia e la magistratura. Tale cooperazione, come dimostrato da una valutazione positiva, è particolarmente adatta a evitare che i senza tetto con passato di problemi con la giustizia “passino attraverso le maglie della rete di sicurezza” e riescano a condurre una vita autonoma.

Nel corso dei lavori, ai partecipanti saranno forniti strumenti per sviluppare un approccio specifico di filiera per le pratiche complesse (nell'ambito di uno specifico gruppo target) e includeranno anche simulazioni di casi interattivi con giochi di ruolo.

10. Capire ed applicare la curva di valore salute e servizi umani

Associazione americana per i servizi pubblici umani, Stati Uniti d'America

Lingue: **English**

La curva di valore della salute e dei servizi umani, sviluppata negli Stati Uniti, è stata oggetto di grande interesse. E' stata adottata da oltre una ventina di aree locali e sei stati per guidare la propria pianificazione strategica. La curva di valore può essere pensata come un modello di

progressione per i servizi, che si concentra su come vengono erogati i servizi in base alla percezione degli utenti del servizio. Seguire il modello permetterà agli erogatori di servizi di prendere in considerazione i bisogni dell'utente in modo più calcolato.

L'Associazione Americana per I servizi pubblici umani è stata all'avanguardia nel fornire orientamento ai fini dell'implementazione della Curva del valore, incluso la creazione di una serie di descrittori, esempi, driver di progresso, marker osservabili e supporto tecnico pratico.

Nell'ambito del workshop sarà fornita una panoramica della Curva di valore della salute e dei servizi umani, saranno presentati esempi di utilizzo ed i partecipanti avranno la possibilità di discutere come applicarla nei loro sistemi nonché di affrontare le opportunità e le sfide che essa presenta.

Una valutazione esterna ha mostrato il beneficio sociale ed economico del programma che ha coinvolto oltre 1.400 persone affette da demenza.

Durante i lavori del workshop ai partecipanti sarà presentato il programma di sostegno collettivo personalizzato, spiegando inoltre la co-produzione in quanto meccanismo di sostegno ai servizi di integrazione e proporre modalità di applicazione della co-produzione con le persone stesse affette da demenza.

11. Obbligazioni a impatto sociale in Finlandia – una strategia di finanziamento innovativa

Ministero degli Affari Sociali e della Sanità / Associazione delle autorità locali e regionali / Fondazione Sitra Innovation / Fondazione Huoltaja

Lingue: **English**, Italiano, Deutsch

In un contesto contraddistinto da sfide sempre maggiori e da pressioni finanziarie, le obbligazioni a impatto sociale (SIB) offrono ai servizi pubblici l'opportunità di fare investimenti più efficaci e di produrre risultati tangibili per il benessere dei cittadini. Le SIB sono nuovi strumenti finanziari che rendono il finanziamento subordinato ai risultati. Esse hanno l'obiettivo di raggiungere risultati sociali, definiti e quantificabili.

Il workshop illustra alcuni degli attuali progetti di SIB in Finlandia e sottolinea i risultati promettenti ottenuti finora. Ad esempio, sarà presentato un progetto che evidenzia l'utilizzo delle SIB per fornire un percorso di formazione a 3000 immigrati, a sostegno del processo di integrazione. Il workshop rappresenta un'eccellente opportunità di apprendimento sulle SIB e sulla loro applicazione pratica.

12. Sani e sicuri a casa – soluzioni digitali a sostegno di una vita indipendente

Comune di Östersund, Svezia

Lingue: **English**, Deutsch, Español

Applicato a Östersund e in poche altri comuni svedesi, il programma Sani e sicuri a casa è stato ideato per consentire alle persone anziane o alle persone con disabilità di vivere nella propria casa più a lungo, evitando di trasferirsi presto in strutture residenziali. Ciò è possibile grazie a strumenti digitali come telecamere, sensori e allarmi digitali. Il personale è incoraggiato a lavorare in modo più smart, utilizzando l'agenda digitale ed il diario disponibile sugli smartphones.

Durante i lavori del workshop si esploreranno modalità pratiche di applicazione delle soluzioni digitali a supporto della vita indipendente nei diversi contesti personali dei partecipanti. Negli ultimi 3 anni, il Comune di Östersund ha partecipato al gruppo di lavoro ESN sull'invecchiamento e l'assistenza – e di conseguenza durante i lavori l'obiettivo sarà di portare il contributo degli altri membri dei gruppi di lavoro provenienti dagli altri paesi.

13. La tecnologia a supporto delle politiche sociali: un'introduzione alle pratiche innovative per alleggerire la gestione dei servizi e delle indennità

Edenred

Lingue: **English**, Italiano, Français

La digitalizzazione è ovunque. L'uso della tecnologia si sta diffondendo e un numero crescente di persone vi possono accedere. La tecnologia ha funzionalità e potenziali enormi ma spesso sconosciuti. Nel campo della gestione delle politiche sociali, sono già emersi strumenti innovativi che possono dare un'efficiente risposta ai vincoli e alle sfide delle autorità pubbliche, al contempo implementando le politiche sociali: dal bisogno di gestire meglio i fondi ed evitare abusi alla necessità di monitorare e fare report.

Edenred propone un workshop durante il quale saranno esplorate varie pratiche facenti uso di tecnologia, applicate in tutto il mondo da autorità pubbliche locali, ad esempio:

- Il componente di sicurezza biometrica Punto Clave che assicura che solo i veri beneficiari possano ritirare gli assegni sociali spettanti loro. È stato in particolare utilizzato per implementare il programma alimentare per gli anziani in Messico fin dal 2006 ed ha contribuito a far risparmiare 100 milioni di dollari alle autorità pubbliche;
- La piattaforma TRIP: una piattaforma web-based mutuata accessibile alle autorità pubbliche che vogliono gestire la distribuzione delle indennità sociali attraverso le carte. È utilizzata in particolare per gestire gli assegni versati ai rifugiati in Grecia ed in Turchia;
- L'applicazione domiphone: uno strumento esplicitamente dedicato alle autorità pubbliche ed ai fornitori di servizi per alleggerire la gestione dei Servizi alla persona e domiciliari (PHS). È un sistema informatico che aiuta a seguire meglio le attività fornite, raccogliere dati ed evitare il carico amministrativo.

Durante le attività del workshop saranno incluse presentazioni da parte delle autorità pubbliche che fanno uso di tali strumenti digitali.

14. Sicurezza per l'infanzia e i giovani nell'era digitale

Autorità per le comunicazioni di Malta (MCA) & the Foundation for Social Welfare Services (FSWS)

Lingue: **English, Italiano**

Malta è alla sua quarta partecipazione all'iniziativa Safer Internet della Commissione europea. Il partner leader nazionale dell'iniziativa è l'Autorità per le comunicazioni di Malta, mentre le effettive attività basilari sono svolte dalla FSWS, di concerto con la Polizia di Malta, il Commissario per l'infanzia e il Ministero dell'istruzione. Il workshop metterà in luce i progressi finora compiuti dal progetto e sottolineerà le motivazioni per cui l'ultimo rapporto della Commissione ha dichiarato che Malta ha superato i propri obiettivi. Si tratterà altresì di un'opportunità per spiegare il lavoro svolto dai professionisti della FSWS al termine del servizio di assistenza telefonica.

Presentazione a cura di:

1. **Mark Spiteri**, Responsabile per le relazioni esterne, Autorità per le comunicazioni di Malta (MCA)
2. **Graziella Castillo**, Responsabile dei Servizi per la gioventù, FSWS.

15. Invecchiare meglio: inclusione attraverso la co-coprodotzione

Centro per la ricerca internazionale sull'assistenza, il lavoro e le parità (CIRCLE), Università di Sheffield, Regno Unito

Lingue: **English**, Italiano, Français

Il programma Invecchiare meglio coinvolge partner dall'università, del settore pubblico, non-profit e assistenza e mira a ridurre l'isolamento sociale e la solitudine tra le persone anziane. La co-produzione locale è un elemento chiave del programma, assicurando che gli anziani siano coinvolti nella definizione delle priorità nella propria area, siano al centro della progettazione programmatica, dell'erogazione e della valutazione. Promuove relazioni collaborative piuttosto che paternalistiche tra gli accademici, gli anziani, i servizi ed i gruppi collettivi per costruire fiducia e solidarietà nella collettività. La valutazione esaustiva del progetto coinvolge anziani formati per fare ricerca.

Durante questo workshop saranno forniti esempi pratici di modalità in cui la co-produzione può entrare a far parte di tutti i livelli di un programma o di un servizio per anziani, incluso la progettazione, l'erogazione e la valutazione. Dato che l'esempio è un programma trans-settoriale, la costruzione di relazioni collaborative con altre agenzie e gli utenti dei servizi costituirà un punto chiave.

16. Sviluppare servizi innovativi con gli utenti attraverso il "pensiero progettuale"

Fondo sociale di Vienna e Wonderwerk Consultancy, Austria

Lingue: **Deutsch**, English

Il Fondo sociale di Vienna e Wonderwerk Consultancy presenteranno il concetto di "pensiero progettuale". Si tratta di un nuovo metodo per sviluppare servizi innovativi a supporto dell'inclusione sociale. A Vienna, questo metodo è stato adottato nello sviluppo di servizi alle persone con disabilità.

Il pensiero progettuale enfatizza l'inclusione degli utenti nello sviluppo dei servizi a loro dedicati. Gli utenti sono inclusi in tutte le fasi di sviluppo dei progetti, compresi workshop, gruppi di lavoro e revisioni. Le tecniche creative per lo sviluppo di nuove idee e un processo di attuazione accelerata dove queste ultime vengano testate in fretta sono anch'essi elementi importanti del pensiero progettuale. Il metodo è stato applicato su larga scala a Vienna, dove 200 persone con disabilità hanno partecipato a varie tipologie di workshop in cui sono stati affrontati svariati argomenti.

Basandosi sulle esperienze e sulle lezioni provenienti da Vienna, il workshop costituisce un'opportunità di apprendimento sul pensiero progettuale, quale approccio incentrato sull'utente per lo sviluppo dei servizi, e su come esso possa contribuire a migliorare l'inclusione sociale.

17. Politiche del tempo e smart cities: un esempio delle migliori pratiche dalla Lombardia

Regione Lombardia, Italia

Lingue: **Italiano**, English

Le politiche del tempo sono intese coordinare i tempi di lavoro, i tempi di servizio pubblico e privato, nonché gli orari del tempo urbano con i bisogni degli esseri umani, i singoli individui, le famiglie e le collettività. Durante i lavori di questo workshop, la Lombardia, la regione con il maggior numero di abitanti in Italia, presenterà la strategia per la gestione del tempo ad alto uso

di TIC più smart nelle città. Dato che lavora sulle politiche del tempo dal 2004, la Lombardia ha scoperto che tali politiche possono migliorare in modo significativo la qualità della vita dei cittadini, l'equilibrio tra la vita privata ed il lavoro e la coesione sociale in generale.

Partendo dai bisogni dei cittadini e degli utenti, le politiche del tempo promuovono servizi olistici e coordinati basati sui bisogni delle persone e sui ritmi della vita quotidiana. Le politiche del tempo perciò mettono in dubbio i concetti di spazio pubblico, dell'equilibrio vita-lavoro, accessibilità e solidarietà.

Durante i lavori di questo workshop sarà presentato il modello del tempo della Lombardia e come usarlo in pratica per migliorare la programmazione dei servizi a livello cittadino.

18. Combattere la povertà e l'esclusione sociale mantenendo unite le famiglie – L'esperienza maltese

Ministero per la famiglia e la solidarietà sociale di Malta e Fondazione per i servizi di welfare sociale (FSWS)

Lingue: **English**,

Il Ministero maltese parlerà delle decisioni generali adottate dall'attuale Governo di Malta per combattere la povertà e l'esclusione sociale. La sessione illustrerà inoltre il Servizio di terapia familiare domiciliare (HBTS), promosso quest'anno dalla FSWS e dal Ministero, in cui un team multidisciplinare di professionisti collabora su base individuale con le famiglie per far fronte a molteplici sfide e, soprattutto, per contrastare il rischio di allontanamento dei minori. Questa parte della sessione illustrerà come le decisioni macroeconomiche e l'operato a livello locale possano associarsi per contrastare con efficacia povertà ed esclusione sociale e per fare la differenza nella vita delle persone.

Presentazione a cura di:

1. **Mark Musù**, Segretario generale, Ministero per la famiglia e la solidarietà sociale
2. **Claire Sammut**, Direttrice – Servizio di terapia familiare domiciliare, FSWS

19. Modellazione e simulazione dell'iniziativa di ICT-Enabled Social Innovation (Innovazione sociale ad uso significativo di Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione (ICT))

Centro di ricerca congiunto, Direzione Crescita e Innovazione (Commissione Europea) / Università statale di Milano e Open Evidence, Italia/ Università aperta della Catalogna, Spagna

Lingue: **English**, Español

Durante i lavori di questo workshop sarà mostrato uno strumento di modellazione e simulazione, per analizzare e testare i progetti sociali. Tale approccio è stato sviluppato in virtù della suddetta iniziativa di innovazione sociale, più specificatamente in virtù di i-FRAME, che stabilisce un quadro per la valutazione dei progetti sociali che gli Stati Membri possano utilizzare in tutta Europa. L'innovazione sociale ad uso significativo di tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione avrà un ruolo importante nel sostenere l'applicazione del Pacchetto Investimenti sociali (PIS) che esorta gli Stati Membri a dare maggiore importanza agli investimenti sociali ed a modernizzare i sistemi di welfare.

I lavori del workshop saranno altamente interattivi ed i partecipanti avranno la possibilità di discutere sulle possibili applicazioni della modellazione e simulazione e le loro esperienze con la tecnologia e l'innovazione sociale. Un gruppo di lavoro durante la sessione produrrà una

simulazione “simulata,” che sarà utilizzata come base per la discussione in merito alle raccomandazioni e alle implicazioni di indirizzo.

20. Nei vostri panni: sostenere gli adolescenti attraverso un'applicazione digitale user-friendly

Comune di Aarhus, Danimarca

Lingue: **English**, Français, Español

Il Comune di Aarhus si è lanciato in una nuova eccitante avventura con l'Università di Aarhus ed un'azienda locale di informatica allo scopo di creare un'applicazione digitale – l'App 'LP' – per promuovere l'empowerment di adolescenti tra 13 e 15 anni. La sigla LP significa 'Life Psychology' (psicologia della vita), che cerca di promuovere l'empowerment dei giovani e permettere loro di perseguire i propri obiettivi di vita, sia in relazione ai propri risultati formativi o il proprio orientamento professionale. L'esperienza congiunta del mondo della ricerca, della pratica pubblica e di quello aziendale assicura una progettazione intuitiva e smart per un gruppo target dalle alte competenze digitali. Dal punto di vista tecnico, l'applicazione digitale consente al giovane utente di entrare in contatto con i gli operatori pertinenti ed avviare una “conversazione digitale”, in cui l'operatore offre consiglio, motivazione e informazioni. Questo tipo di comunicazione può dimostrarsi particolarmente utile nel raggiungere giovani vulnerabili lontani dalla società a rischio di radicalizzazione.

I partecipanti ai lavori si metteranno “nei panni degli adolescenti” e simuleranno diverse situazioni per esplorare il valore aggiunto dell'app LP.

21. L'uso dell'apprendimento digitale per sviluppare una forza lavoro flessibile

Consiglio scozzese dei servizi sociali (Competenze di assistenza e sviluppo) / Consiglio di assistenza sociale dell'Irlanda del Nord

Lingue: **English**, Italiano, Deutsch

Lo Scottish Social Services Council ed il Northern Ireland Care Council hanno offerto nuovi approcci a sostegno dei continui bisogni di apprendimento e di sviluppo dei servizi sociali in un contesto di importanti cambiamenti politici e organizzativi facendo uso dell'apprendimento digitale. Un obiettivo chiave è quello di esplorare come l'apprendimento digitale può contribuire ad affrontare i budget dedicati all'apprendimento e allo sviluppo in via di diminuzione, le inefficienze relative agli approcci tradizionali all'apprendimento e allo sviluppo, l'accesso alla tecnologia e la e-readiness dello staff.

Durante i lavori del workshop, i partecipanti avranno modo di capire l'approccio basato sulle evidenze per la progettazione e la preparazione dell'apprendimento digitale ed il supporto ed i servizi sviluppati per permettere ai datori di servizi sociali di massimizzare il beneficio dell'apprendimento digitale. Saranno messe in evidenza anche le opportunità di risposta ai bisogni delle figure di accudimento informali nella progettazione delle risorse.

Dibattiti tematici

22. Coproduzione: l'occasione per una progettazione dei servizi incentrata sull'utente

Lingue: English, Español, Deutsch, Français, Italiano

Łukasz Wodowski, "Masovian Social Policy Centre", Polonia

Ann-Christine Larsson, Project Manager, città di Norrköping, Svezia / Marianne Carlberg, Utente del servizio, città di Norrköping, Svezia

Luc Delaporte, Direttore dei servizi sociali a Rouen, Consiglio della contea di Seine-Maritime, Francia

23. Approcci innovativi per l'integrazione dei rifugiati

Lingue: English, Deutsch, Español

Julien Van Geertsom, Presidente, PPS Integrazione sociale, Belgio

Petra Walter, CEO, Associazione di assistenza professionale per i giovani di Ostalbkreis (AJO), Germania

Karin Olsson, Coordinatore dell'integrazione / Sven-Erik Lindestam, Sindaco, Città di Söderhamn, Svezia

Tim Holtham, fondatore e Direttore del Club di ping-pong di Brighton (BTCC) - primo club sportivo in GB ad essere insignito dello status di 'Club of Sanctuary' per il suo lavoro con i minori non accompagnati, Regno Unito / Hoang Nguyen, rifugiato in GB e istruttore al BTCC

24. Strumenti digitali per l'inclusione sociale

Lingue: English, Français, Italiano

Città di Bruges, Belgio – strumenti digitali nell'assistenza domiciliare per gli anziani

Consiglio provinciale di Pas-de-Calais, Francia – strumenti digitali per le persone con disabilità

SOS Malta – strumenti digitali per i giovani