



## Allegato B – Servizio Civile Digitale

### 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:** **HEALTH DIGITAL CITY**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione informatica

**AREA DI INTERVENTO:**

Educazione Informatica

**SECONDA AREA DI INTERVENTO:**

Sportelli Informa

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Gli obiettivi generali e specifici afferenti al progetto “*Health Digital City*” sono in linea con il Programma quadro del “Servizio Civile Digitale” per il potenziamento delle capacità e delle competenze digitali nell’ambito dell’investimento 1.7 - “Competenze digitali di base” della Missione 1 - Componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e dei seguenti obiettivi previsti dall’agenda 2030, definiti anche nel piano triennale del servizio civile universale:

- contribuire a fornire un’educazione di qualità, equa e inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell’Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile);
- contribuire a ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell’Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile).

Per quanto concerne gli obiettivi specifici, sono delineati come segue:

- sensibilizzare la cittadinanza sul tema della digitalizzazione e sull’importanza che la stessa riveste, al fine di ottenere servizi facilmente accessibili e riducendo i tempi di attesa e migliorando la fruibilità degli stessi. Implementare le attività di facilitazione digitale e di educazione digitale rivolti alla comunità e in particolare per i soggetti a rischio esclusione sociale, al fine di arricchire le loro conoscenze e competenze migliorando l’organizzazione dei punti di facilitazione.
- creare le condizioni per una reale crescita sociale attraverso la diffusione di una vera “cultura digitale” quale presupposto per garantire una partecipazione attiva e informata alle attività pubbliche, promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti i cittadini in termini di coesione sociale e territoriale migliorando la percezione dei valori

democratici e una più ampia integrazione nella società, con il fine di mettere in atto metodologie educative adatte per realizzare un processo di educazione digitale su misura e superare il digital divide, anche tramite percorsi educativi dedicati e individualizzati;

- migliorare l'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi on-line e l'accesso alle informazioni sanitarie attraverso piattaforme digitali integrate o interoperabili (Fascicolo Sanitario Elettronico), favorire la condivisione di tali informazioni fra gli attori coinvolti nel processo di cura (medici e infermieri, operatori sanitari sul territorio, farmacie, assicurazioni, ecc.). Supportare il personale dipendente circa la gestione dell'utente all'accesso e utilizzo dei servizi sanitari online, potenziare le competenze digitali dei dipendenti dell'Ente o altri soggetti coinvolti e informare circa l'uso corretto e consapevole dei sistemi informatici, tramite attività innovative di carattere digitale e il conseguente monitoraggio delle stesse.

L'Ente in coprogettazione con l'ASL FG (Associazione Il Girasole) contribuirà al raggiungimento degli obiettivi progettuali fornendo il supporto in termini di gestione di attività di informazione, tramite l'istituzione di uno sportello di facilitazione digitale che fornisca assistenza, sostegno e ascolto alle famiglie dei minori e delle persone in stato di disagio e/o diversamente abili, al fine di educarli all'uso degli strumenti digitali e favorire il processo di inclusione sociale.

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

Gli operatori volontari, coordinati dagli OLP (Operatori locali di Progetto) e supportati tecnicamente dai responsabili SCU e dai servizi della ASL FG, contribuiranno alla realizzazione degli obiettivi progettuali tramite le seguenti azioni\*:

<b>TAB. 3 – AZIONI DEL PROGETTO "HEALTH DIGITAL CITY"</b>				
<b>ATTIVITA'</b>		<b>AZIONI</b>		
		<b>AZIONE 1</b>	<b>AZIONE 2</b>	<b>AZIONE 3</b>
<b>1</b>	<b>Facilitazione digitale</b>  Accoglienza, orientamento e organizzazione	Rilevazione del bisogno digitale e sensibilizzazione all'uso tecnologico	Organizzazione dei punti di facilitazione digitale	Implementazione dell'uso quotidiano delle piattaforme online rivolte al cittadino
<b>2</b>	<b>Diffusione della "cultura digitale"</b>  Riduzione del digital divide e rafforzamento della coesione sociale	Educazione digitale rivolta alle categorie più fragili	Riduzione del digital divide tramite processi educativi atti all'interiorizzazione della cultura digitale	Predisposizione di materiale multimediale per la semplificazione dei processi educativi digitali per favorire l'autonomia – linee guida/opuscoli
<b>3</b>	<b>Educazione digitale</b>  Potenziamento delle competenze digitali rivolte alla comunità	Implementazione della digitalizzazione in tutte le fasi progettuali e per tutti i soggetti coinvolti	Informazioni per il corretto utilizzo della documentazione digitale	Predisposizione di griglie e questionari per il monitoraggio degli obiettivi

\* *Per l'attuazione dell'attività potrà essere chiesto ai volontari di svolgere alcune attività fuori sede e con flessibilità oraria/giornaliera.*

<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>			
<b>SEDE DI ATTUAZIONE</b>	<b>INDIRIZZO SEDE</b>	<b>CODICE SEDE</b>	<b>NUMERO VOLONTARI</b>
<b>DIREZIONE GENERALE</b>	Via M. Protano n.13 -Foggia	195109	1
<b>DIREZIONE SANITARIA</b>	Via M. Protano n.13 -Foggia	195124	2
<b>DIREZIONE AMMINISTRATIVA</b>	Via M. Protano n.13 -Foggia	195123	1
<b>WELFARE COMUNITARIO E INNOVAZIONE SOCIALE</b>	Via M. Protano n.13 -Foggia	195112	2
<b>URP FOGGIA</b>	Piazza della Libertà n.1 - Foggia	195111	2
<b>CENTRO SCREENING</b>	Piazza Giuseppe Pavoncelli n.11 - Foggia	195186	2
<b>DISTRETTO S.S. SAN MARCO</b>	Via XXIV Maggio n.1 – San Marco in Lamis	195099	2
<b>DISTRETTO S.S. LUCERA</b>	Via Lastaria n.1 - Lucera	195102	2
<b>URP SAN SEVERO</b>	Via Teresa Maselli n.28 – San Severo	195108	2
<b>FARMACIA OSPEDALE SAN SEVERO</b>	Via Teresa Maselli n.28 – San Severo	195174	2
<b>DISTRETTO S.S. MANFREDONIA</b>	Via Barletta n.2 - Manfredonia	195098	2
<b>DISTRETTO S.S. CERIGNOLA</b>	Via Venti Settembre n.1 - Cerignola	195104	2
<b>DISTRETTO S.S TROIA</b>	Via San Biagio n.1 - Troia	195178	2
<b>DISTRETTO VICO DEL GARGANO</b>	Via di Vagno n.2 – Vico del Gargano	195177	2
<b>OSPEDALE CIVICO CERIGNOLA</b>	Via Trinitapoli n.1 - Cerignola	195105	2
<b>ASSOCIAZIONE IL GIRASOLE</b>	Via Michele Bisceglia n.19 - Foggia	195185	2
<b>Totale SEDI</b>	<b>16</b>	<b>TOTALE VOLONTARI</b>	<b>30</b>

<b>POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:</b>			
tot. numero posti			
con vitto e alloggio: <b>0</b>	con solo vitto: <b>0</b>	senza vitto e alloggio: <b>30</b>	

<p><b>EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:</b></p> <p>Il progetto prevede la presenza dei volontari dal lunedì al venerdì per 25 ore settimanali (preferibilmente per 5 ore giornaliere), con un orario legato all'apertura delle strutture, variabile in una fascia che va dalle ore 8:00 alle 20:00.</p> <p>I volontari, laddove fosse necessario dalle esigenze della sede, turneranno fra loro, garantendo che il monte ore non superi le 5 ore giornaliere e le 25 ore settimanali previste. In occasione di particolari eventi è richiesta disponibilità alla flessibilità oraria da concordare preventivamente con l'OLP.</p> <p>Verranno garantite attività in comune e con gli Enti co-programmati e co-progettanti.</p> <p>Sono previsti i seguenti specifici obblighi da parte degli operatori volontari:</p> <p>1.obbligo di riservatezza relativo al trattamento e alla conoscenza dei dati sensibili;</p>
---

2. obbligo di seguire le indicazioni del proprio OLP e degli operatori referenti nonché responsabili del servizio;
3. obbligo di riservatezza sulle informazioni dell'azienda di cui si venga a conoscenza sia durante che dopo lo svolgimento del servizio e per il trattamento dei dati digitali;
4. obbligo di rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Al fine di rendere gli O.V. autonomi nella realizzazione delle attività di “facilitatore ed educazione digitale” saranno previsti i seguenti percorsi formativi:

- “*Percorsi di capacity building*” previsti dal Programma quadro di Servizio Civile Digitale per il potenziamento delle competenze digitali;
- formazione specifica a cura dell’Ente che tratterà tematiche di carattere digitale con attività pratiche nell’utilizzo e gestione dei servizi socio-sanitari online; attività formative riferite allo specifico servizio in cui gli stessi andranno ad operare; formazione teorica su argomenti come la progettazione digitale, la rete dei servizi e la co-progettazione e co-programmazione, la comunicazione digitale, la privacy in ambito socio-sanitario, i rischi connessi all’attività lavorativa e la comunicazione digitale.

La relativa attestazione/certificazione delle competenze, in relazione alle attività svolte durante l’espletamento del servizio, ovvero le competenze che gli operatori volontari avranno acquisito con la partecipazione alla realizzazione del progetto e la formazione SCU, verrà rilasciato dall’Università degli studi della Basilicata, quale soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La selezione prevede:

- Valutazione dei titoli di studio, professionali, formazione extra-scolastica altre conoscenze; max 12 punti;
- Valutazione delle esperienze pregresse: max 18 punti;
- Colloquio attitudinale: max 60 punti.

*\* L’assenza al colloquio comporta l’esclusione dalla selezione.*

*\* I candidati saranno selezionati utilizzando una scala di 90 punti come riportato nella. TAB 1, TAB 2 e TAB 3)*

*\* L’esito della valutazione curriculare e il punteggio attribuito nel corso del colloquio serviranno a formare la graduatoria*

**TAB 1 Scala per valutazione di: TITOLI DI STUDIO, PROFESSIONALI, FORMAZIONE EXTRA-SCOLASTICA ALTRE CONOSCENZE**

<b>Tipologia dei titoli valutabili</b>	<b>Punteggio massimo ottenibile</b>
<b><i>Titoli di studio, (si valuta solo il titolo più alto):</i></b>	<b>6</b>
laurea specialistica attinente al progetto	6 punti
laurea specialistica non attinente al progetto	5 punti
laurea breve attinente al progetto	5 punti
laurea breve non attinente al progetto	4 punti
diploma attinente al progetto	4 punti
diploma non attinente al progetto	3 punti

frequenza scuola media superiore 2 punti (0,5 punti per ogni anno di frequenza - periodo max. valutabile 4 anni)	
<b>Altri titoli formativi e professionali</b>	<b>4</b>
Titolo post laurea e/o corso professionale ATTINENTE al settore di intervento del progetto 1,5 punto per ogni titolo (titoli max. valutabili n.2)	3
Titolo post laurea e/o corso professionale NON ATTINENTE al settore di intervento del progetto 0,5 punto per ogni titolo (titoli max. valutabili n.2)	1
<b>Altre conoscenze certificabili</b>	<b>2</b>
Possesso di attestati o certificati di corsi (1 punto per ogni attestato attinente allo svolgimento delle attività progettuali 0,5 punti per ogni attestato NON attinente allo svolgimento delle attività progettuali)	
<b>Totale punteggio massimo attribuibile per titoli di studio, professionali, formazione extra-scolastica, altre conoscenze</b>	<b>12</b>

**TAB 2 Scala per valutazione di: ESPERIENZE PREGRESSE.**

<b>Durata e tipologia dell'esperienza</b>	<b>giudizio max</b>
Esperienze di volontariato e/o lavorative e/o tirocini e stage extracurricolari appartenenti allo stesso o analogo settore di intervento del progetto. 0,75 punti per ogni mese o fraz. Mese superiore a 15 giorni periodo max valutabile 12 mesi	9
Esperienze di volontariato e/o lavorative e/o tirocini e stage extracurricolari NON appartenenti allo stesso o analogo settore di intervento del progetto. 0,5 punti per ogni mese o fraz. Mese superiore a 15 giorni periodo max valutabile 12 mesi	6
Altre esperienze diverse (non classificate nelle voci precedenti) per ogni mese 0,25 punti	3
<b>Totale punteggio Esperienze pregresse</b>	<b>18</b>

**TAB 3 Scala per la valutazione del COLLOQUIO**

<b>Fattori di valutazione e singola scala di valutazione</b>	<b>Giudizio max (A)</b>
<b>1) Conoscenza del Servizio Civile e del progetto</b> Min. 8,00 – max. 10,00: buona conoscenza Min. 5,00 – max. 7,00: conoscenza generica Min. 1,00 – max. 4,00: conoscenza scarsa 0,00: conoscenza assente	10 punti
<b>2) Attitudini relazionali e capacità comunicative</b> Min. 8,00 – max. 10,00: esperienza di lavoro in gruppo e ottima disponibilità al dialogo Min. 5,00 – max. 7,00: discreta disponibilità al lavoro di gruppo e al dialogo	10 punti

2,00: scarsa disponibilità al lavoro di gruppo, atteggiamento poco collaborativo 0,00: assente	
<b>3) Flessibilità</b> Min. 8,00 – max. 10,00: massima disponibilità, autonomia e flessibilità Min. 5,00 – max. 7,00: sufficientemente disponibile e flessibile Min. 1,00 – max 4,00: poco disponibile e rigido 0,00: assente	10 punti
<b>4) Motivazione</b> Min. 8,00 – max. 10,00 alta: aspettative e propensione al servizio alte Min. 5,00 – max. 7,00 media: sufficientemente interessato e motivato Min. 1,00 – max. 4,00 scarsa: motivazioni indotte dall'esterno 0,00: assente	10 punti
<b>5) Interesse per l'acquisizione di nuove conoscenze e competenze</b> Min. 8,00 – max. 10,00: alto interesse Min. 5,00 – max. 7,00: medio interesse 2,00: scarso interesse 0,00: assente	10 punti
<b>6) Significatività dell'esperienza e dei titoli indicati nel CV</b> Min. 8,00 – max. 10,00: significativa ai fini del progetto Min. 5,00 – max. 7,00: significativa ma non perfettamente in linea con il progetto Min. 1,00 – max. 4,00: poco significativa 0,00: assente	10 punti
<b>Totale punteggio colloquio</b>	<b>60</b>

<p><b>FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b> La formazione generale sarà effettuata entro la prima metà della durata del progetto ed avrà la durata di 50 ore.</p> <p>I Moduli della formazione generale saranno quelli descritti nelle Linee Guida vigenti. Il metodo che verrà utilizzato nella formazione sarà di tipo “partecipativo”, l'operatore volontario verrà invitato a partecipare in modo attivo al processo formativo, diventando protagonista e co-costruttore delle proprie conoscenze.</p> <p>La metodologia si basa sulle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esperienziale, caratterizzata da prassi e messa in atto di capacità preesistenti di tipo cognitivo, emotivo e sensoriale;</li> <li>- collaborazione di gruppo, tramite laboratori in cui si sperimentano le relazioni, la cooperazione, la trasformazione dei conflitti, l'inclusione ecc.;</li> <li>- apprendimento attivo, caratterizzato da un processo di circolarità e reciprocità relazionale tra l'operatore volontario e il formatore.</li> </ul>
---

MODULO	FINALITA'
L'IDENTITA' DEL GRUPPO IN FORMAZIONE E PATTO FORMATIVO	Creare l'identità di gruppo degli OV, permettendo loro di esprimere le proprie idee sul SCU, aspettative, motivazioni e obiettivi.
DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE	Conoscere il legame storico e culturale del SCU con l'obiezione di coscienza.
IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA - DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA	Approfondire il concetto di patria e di difesa civile della stessa attraverso mezzi ed attività alternative a quelli militari.
LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO ETICO	Illustrare la normativa vigente in materia di servizio civile universale ed evidenziare l'importanza della carta di impegno etico.
FORMAZIONE CIVICA	Favorire l'educazione alla solidarietà, alla cittadinanza attiva, alla pace, allo sviluppo sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere ed alla valorizzazione delle diversità culturali.
LE FORME DI CITTADINANZA	Conoscere le nozioni concernenti l'Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile a cui si riconducono i programmi di SCU.
CITTADINANZA DIGITALE	Promuovere l'educazione alla cittadinanza digitale.
LA PROTEZIONE CIVILE	Conoscere la protezione civile attraverso i concetti di previsione e di prevenzione dei rischi.
LA RAPPRESENTANZA DEGLI OPERATORI VOLONTARI NEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE	Informare gli OV alle forme di partecipazione a cui potranno accedervi durante l'anno di SCU.
PRESENTAZIONE DELL'ENTE	Conoscere il contesto in cui opereranno gli OV.
IL LAVORO PER PROGETTI	Conoscere il metodo di lavoro per progetti.
L'INTEGRAZIONE DEL TEAM	Raggiungere la capacità del team di comunicare, coordinare e cooperare al suo interno.
L'ORGANIZZAZIONE DEL SCU E LE SUE FIGURE	Conoscere l'organizzazione del SCU e le diverse figure operanti al suo interno.
DISCIPLINA DEI RAPPORTI TRA ENTI E OPERATORI VOLONTARI SCU	Conoscere il D.P.C.M. del 14 gennaio 2019.
COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI	Promuovere la comunicazione interpersonale come elemento essenziale dell'esperienza quotidiana.

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

La formazione specifica sarà strutturata in 8 Moduli, di cui uno dedicato ai “Rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile universale”.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA**

La metodologia utilizzata sarà improntata prevalente sulle attività laboratoriali “imparare facendo”, quindi prettamente di carattere esperienziale, abbinati a lezioni frontali teorico-pratico con l’ausilio di video-filmati, slide e altri contenuti multimediali di carattere conoscitivo. Tale

metodologia favorisce la creazione di una relazione tra docente e discente di tipo orizzontale basata sulla fiducia e caratterizzata da un clima armonico e collaborativo.

Due saranno gli approcci metodologici:

– “formale”, ovvero tramite lezioni frontali e discorsive e momenti di confronto;

Per ogni tematica trattata verrà effettuato un dibattito formativo e di condivisione delle competenze all'interno del gruppo dei pari e anche insieme ai relatori, al fine di dare ampio spazio ad eventuali domande, chiarimenti e riflessioni.

– “non formale”, tramite la condivisione delle esperienze e patrimonio culturale di ciascun operatore volontario.

Le **ORE DI FORMAZIONE SPECIFICA** saranno n. 74 (settantaquattro) ore totali, suddivise come di seguito:

-formazione specifica a cura dell'Ente saranno n. 36 (trentasei) ore, di cui 5 in modalità asincrona denominata “Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile universale” e che sarà interamente svolta in modalità FAD;

-formazione a cura del Dipartimento delle Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, coadiuvato dal Dipartimento per la Trasformazione digitale saranno n. 38 (trentotto) ore, suddivise come previsto da Programma Quadro di “Servizio Civile Digitale”.

La formazione specifica a cura dell'Ente verrà erogata in modalità mista (si evidenzia che una percentuale minima dell'orario ai moduli sarà dedicata alla compilazione di questionari valutativi in modalità asincrona o impiegate per la realizzazione di contenuti multimediali di carattere creativo e innovativo) entro il quarto mese dall'inizio del progetto e punterà a fornire le basi conoscitive all'operatore volontario in merito:

- alle competenze digitali ed alle linee generali e specifiche della progettazione in essere;
- alle competenze organizzative e di gestione delle situazioni problema;
- alle competenze amministrativo-burocratiche;
- alle competenze comunicative.

La formazione specifica sarà strutturata in 8 Moduli, di cui uno dedicato ai “Rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile universale”.

Il Programma quadro di SCD – Servizio Civile Digitale, prevede già specifici percorsi di potenziamento delle competenze digitali “*Percorsi di capacity building*”, sia a supporto degli Enti aderenti (frequentati anche dai formatori specifici e generali SCU) al fine di garantire un filo conduttore nell'erogazione della formazione; sia a supporto degli operatori volontari al fine di migliorare il bagaglio delle loro competenze in termini di facilitazione ed educazione digitali.

La formazione specifica a cura dell'Ente verrà erogata in modalità mista (si evidenzia che una percentuale minima dell'orario ai moduli sarà dedicata alla compilazione di questionari valutativi in modalità asincrona o impiegate per la realizzazione di contenuti multimediali di carattere creativo e innovativo) entro il quarto mese dall'inizio del progetto e punterà a fornire le basi conoscitive all'operatore volontario in merito:

- alle competenze digitali ed alle linee generali e specifiche della progettazione in essere;
- alle competenze organizzative e di gestione delle situazioni problema;
- alle competenze amministrativo-burocratiche;
- alle competenze comunicative.

La formazione specifica sarà strutturata in 8 Moduli, di cui uno dedicato ai “*Rischi connessi*”



*all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile universale”.*

Si riporta di seguito il dettaglio dei moduli sopra richiamati:

## ***I MODULI FORMAZIONE SPECIFICA***

### **Modulo 1 - Presentazione del Progetto “Health Digital City”**

#### **Obiettivi:**

Fornire informazioni dettagliate sulla progettazione, definizione e chiarificazione degli obiettivi generali e specifici. Acquisizione dei contenuti pratici che gli operatori volontari metteranno in atto, tramite spiegazione delle tabelle per il monitoraggio delle attività e dei questionari di valutazione. Spiegazione delle fasi progettuali e dei relativi adempimenti amministrativi di competenza dei volontari.

#### **Contenuti formativi:**

Il modulo intende affrontare le seguenti tematiche al fine di contribuire alla buona realizzazione delle attività progettuali e al raggiungimento degli obiettivi attesi:

- Conoscenza del progetto “Health Digital City”, descrizione e approfondimenti;
- Gli obiettivi progettuali e i risultati attesi;
- Il monitoraggio delle attività e la compilazione delle schede e dei questionari valutativi;
- Gli adempimenti amministrativi dei volontari SCU;
- Incontro/confronto di gruppo sulla progettazione.

**Modalità:** In presenza.

**Durata:** h 5

### **Modulo 2 - Puglia Salute e servizi on-line**

#### **Obiettivi:**

Formazione degli operatori volontari sui servizi socio-sanitari on-line disponibili sul portale Puglia Salute. Conoscenza delle modalità di accesso e relativo utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico da parte dei cittadini/utenti, informazioni pratiche sui passaggi per l’attivazione dello SPI, utilizzo corretto della CIE e del PAGO PA.

#### **Contenuti formativi:**

Il modulo affronterà le seguenti tematiche, sia dal punto di vista teorico che pratico, avvalendosi dell’ausilio di strumenti informatici e ipotizzando eventuali situazioni-problema:

- La rete di servizi al cittadino;
- Il portale Puglia Salute;
- Accesso e utilizzo del FSE, CIE, SPID e PAGO PA;
- Attività pratica sul corretto utilizzo dei sistemi aziendali.

**Modalità:** In presenza.

**Durata:** h 5

### **Modulo 3 - Il GDPR 2016/679: Privacy e Sanità**

#### **Obiettivi:**

Fornire agli operatori volontari informazioni circa gli elementi fondamentali del GDPR 2016/679 in materia di raccolta, conservazione, trasferimento ed utilizzo dei dati personali degli individui, al fine di responsabilizzare i volontari al corretto uso dei dati sensibili in ambito sanitario e amministrativo.

#### **Contenuti formativi:**

Il modulo fornisce una base teorica, anche con ipotesi di casi pratici, sulla tutela della privacy in sanità e sarà predisposta con i seguenti moduli:

- Normativa di riferimento sull’ordinamento italiano in materia di Privacy;
- La protezione dei dati personali in ambito sanitario;
- I soggetti a tutela del trattamento dei dati;

- Codice della privacy del 2003;
- Il Regolamento UE 2016/679.

**Modalità:** In presenza.

**Durata:** h 5

#### **Modulo 4 - La comunicazione Istituzionale**

**Obiettivi:**

Comprensione sulla distinzione tra le differenti tipologie di comunicazione istituzionale, livelli e tipologie della comunicazione, in particolare in ambito sanitario e nel contesto della ASL FG. Conoscenza dell'ufficio e delle attività afferenti l'URP.

**Contenuti formativi:**

Il modulo sarà articolato come segue:

- La comunicazione istituzionale;
- I differenti livelli di comunicazione e definizione delle tipologie;
- Organizzazione ed attività dell'ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) nella Asl di Foggia.

**Modalità:** In presenza.

**Durata:** h 3

#### **Modulo 5 - Social Media Policy**

**Obiettivi:**

Conoscenza delle attività dell'Ufficio Stampa e Social Media Management con focus sulla social media policy. Informazioni e nozioni sul regolamento interno aziendale e sull'utilizzo dei Social Media.

**Contenuti formativi:**

Il modulo sarà articolato come segue:

- Organizzazione e attività dell'Ufficio Stampa e Social Media Management;
- Strumenti di informazione tradizionali e new media;
- La comunicazione emozionale di social media.

**Modalità:** In presenza.

**Durata:** h 3

#### **Modulo 6 - Il sistema informativo della ASL FG**

**Obiettivi:**

Conoscenza del sistema informativo della ASL FG e delle piattaforme maggiormente utilizzate negli uffici dell'azienda sanitaria, contenuti tecnici e pratici nell'utilizzo dei sistemi aziendali trattati e gestione della posta elettronica personale.

**Contenuti formativi:**

I contenuti del modulo tratteranno le seguenti tematiche, associate a proiezioni comprensive di esempi pratici:

- I Centri Servizi (C.E.D.) e le infrastrutture di rete;
- La sicurezza informatica: il dominio @aslfoggia, i firewall, gli antivirus e le policy aziendali;
- I servizi IMAC - La logistica Le Aree Applicative: - Sistema Amministrativo Contabile;
- La Gestione Documentale degli Atti (Delibere e Determine) e il Protocollo Informatico;
- Il CUP Centro Unico di Prenotazione ed il Progetto Hospitality;
- Gli applicativi aziendali: la Cartella Clinica, il Sistema Edotto, il Fascicolo Sanitario Elettronico, i centri Trasfusionali; i laboratori di Analisi, la Dialisi, la telemedicina, le integrazioni applicative.

**Modalità:** In presenza.

**Durata:** h 5

## **Modulo 7 - Il Problem solving e la gestione delle situazioni problema**

### **Obiettivi:**

Acquisizione di conoscenze relative alla risoluzione di situazioni-problema, tramite tecniche creative e innovative, anche di gruppo. Saper riconoscere e utilizzare l'intelligenza emotiva e il pensiero creativo. Saper riconoscere e gestire le proprie emozioni in relazione al contesto specifico.

### **Contenuti formativi:**

Il modulo intende trattare tematiche umanistiche che forniscono informazioni e sulla gestione delle situazioni- problema, che solitamente sono frequenti all'interno degli uffici pubblici e in vari contesti vita, per fornire le basi per una corretta gestione della situazione ed attuazione di capacità di *problem solving* e *brainstorming*:

- Intelligenza creativa;
- Il *problem solving* strategico e le sue fasi;
- Intelligenza emotiva: pensiero divergente e convergente;
- I sei cappelli di De Bono;
- La tecnica del *Brainstorming*.

**Modalità:** In presenza.

**Durata:** h 5

## **Modulo 8 - formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile Universale**

### **Obiettivi:**

Fornire agli operatori volontari informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui forniranno il loro servizio e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate all'interno dell'azienda.

### **Contenuti formativi:**

Il modulo tratterà le seguenti tematiche:

- Aspetti generali del D. Lgs. N. 81/08 e successive modifiche;
- Il servizio di prevenzione/protezione;  
I soggetti della prevenzione: Il medico competente;
- Il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti;
- Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- I lavoratori addetti al Pronto Soccorso, antincendio, evacuazione;
- Obblighi, responsabilità, sanzioni - Il ciclo produttivo del comparto e i principali rischi specifici;
- Misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro;
- Procedure riferite alla mansione;
- Rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro.

**Modalità:** FAD mista (sincrona e asincrona)

**Durata:** h 5

*Ulteriori 38 ore di formazione specifica saranno 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 di Servizio Civile Digitale.*

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

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

- Obiettivo 4 dell'Agenda 2030 "contribuire a fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti";
- Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 "contribuire a 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

### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Le ore tutoraggio sono n. 30 da svolgersi in tre mesi e verranno suddivise in 6 ore individuali e 24 ore collettive.

Il percorso di orientamento al lavoro punta ad incrementare nell'operatore volontario l'autovalutazione e rielaborazione delle proprie risorse personali, ad acquisire gli strumenti indispensabili per l'inserimento nel mercato del lavoro e a pianificare la realizzazione di un progetto di sviluppo professionale.

Il percorso verterà su tre aree:

#### **AREA A - Informazioni su di sé**

I laboratori previsti sono:

- Obiettivi professionali e di vita: come si passa da un'aspirazione ad un progetto.
- Capacità personali, motivazioni e valori lavorativi.
- Rielaborazione dell'esperienza di servizio civile, con analisi e catalogazione delle competenze formali ed informali apprese e/o aumentate.

#### **AREA B - Strumenti utili alla ricerca attiva del lavoro e all'avvio d'impresa**

I laboratori previsti sono:

- Lo strumento dello Youthpass per la certificazione delle esperienze non formali (o in alternativa Skills profile tool for third countries nationals) quale strumento europeo di determinazione delle competenze per i Cittadini dei Paesi Terzi.
- Compilazione di curriculum vitae, lettera e mail di accompagnamento.
- Sostenere un colloquio di lavoro, con simulazione.
- Attivarsi on line: i social network per sponsorizzare il proprio profilo professionale, l'importanza dell'immagine online per cercare un lavoro.
- Saper leggere annunci di lavoro. Canali di ricerca via web e via social. Banche dati e incontro domanda e offerta.
- Realizzazione professionale attraverso la creazione di un progetto d'impresa: le basi per iniziare.

#### **AREA C - Informazioni sui Centri per l'Impiego e i Servizi per il Lavoro**

I laboratori previsti sono:

- La rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, con focus sui Centri per l'Impiego e relativo ruolo e funzioni.
- Gli enti autorizzati e/o accreditati ad attuare politiche del lavoro, che svolgono attività di somministrazione di lavoro, intermediazione, ricerca e selezione del personale e supporto alla ricollocazione professionale.
- La ricerca del lavoro dopo il COVID-19. Nuove professioni, skills e strumenti.

Le attività opzionali previste in questa fase costituiranno una risorsa aggiuntiva, e rappresentano per l'operatore volontario il collante e il motore di tutte le attività realizzate in precedenza.

L'operatore volontario grazie al percorso di tutoraggio sarà ora in grado di progettare, affrontare e monitorare le proprie scelte professionali, con un progetto concreto, aderente alla realtà, realizzabile, ben supportato e motivato da competenze, strumenti, informazioni e consapevolezza acquisite.