

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema 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:

Digitalizzazione? Che bello, da casa posso fare anch'io !

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore : E

Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento: 16

Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO: 12mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Servizio che si intende attivare:

Tipologia 1: realizzazione del servizio operativo di "facilitazione digitale"

Obiettivo

L'obiettivo principale del progetto è di abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utenza dei servizi digitali essenziali con un'ottimizzazione di tempo e di risorse personali.

Un'attenzione particolare viene rivolta alla popolazione anziana ed a quella straniera per i quali una migliore fruibilità dei servizi e delle prestazioni attraverso l'uso dei servizi digitali darà garanzia di un'accessibilità più inclusiva ed equa per tutti (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) riducendo l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030).

L'Attività di facilitazione digitale svolta dagli operatori volontari determinerà l'avvicinamento degli utenti alle istituzioni e favorirà l'incontro tra diverse generazioni consolidando quel senso di appartenenza ad una comunità che si rafforza nella condivisione e coesione di obiettivi comuni.

Il progetto si propone di creare dei punti di facilitazione presso le sedi individuate e itineranti per venire incontro alle categorie dei cittadini più fragili individuati tra i destinatari del progetto insieme alla popolazione straniera.

L'obiettivo può essere misurato attraverso estrazioni informatiche che evidenzino l'incremento di prestazioni digitali effettuate dai cittadini.

Trattandosi di un servizio di nuova istituzione si può considerare come situazione di partenza il dato disponibile al momento della stesura del progetto, come termine, la conclusione del progetto, con una verifica intermedia nel semestre al fine di introdurre eventuali correttivi.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Facilitatore digitale

- a) rilevazione del motivo dell'accesso al front-office;
- b) riscontro della possibilità di ottenere la prestazione in digitale ;
- c) informazione e proposta al cittadino dell'uso della risorse digitale
- d) attività di supporto individuale al cittadino per accedere ai servizi della P.A.
- f) sulla base dell'esperienza fornire suggerimenti all'Ente per migliorare l' accessibilità alle pagine web aziendali per una più agile fruibilità delle risorse stesse.
- g) Report contatti e interventi di facilitazione effettuati

Facilitatore digitale "itinerante"

- predisposizione di un questionario che rilevi i bisogni digitali dei target indicati dai soggetti partner del progetto che sono di ostacolo all'accesso ai servizi della P.A.
- somministrazione del questionario
- incontri di facilitazione digitale rispetto ai bisogni digitali emersi nell'accesso ai servizi della P.A.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Poliambulatorio Morgagni – Viale Giovanni Battista Morgagni - Firenze – Cap 50134 - 1 Vol.
Poliambulatorio Santa Rosa – Via Lungarno di Santa Rosa - Firenze - Cap 50142 -1 Vol.
Distretto Sanitario D'Annunzio – Via Gabriele D'Annunzio - Firenze – Cap 50135 - 1 Vol.
Distretto Sesto Fiorentino – Via Antonio Gramsci – Sesto Fiorentino - Firenze - Cap 50019 - 1 Vol.
Poliambulatorio Lastra a Signa – Via Livornese – Lastra a Signa – Firenze - Cap 50055 - 1 Vol.
Presidio San Francesco Bettini – Via Erice Bettini - Pelago – Firenze – Cap 50060 - 1 Vol.
Centro Polivalente – Via della Resistenza Angolo Via Gobetti – B. S. Lorenzo- Firenze - Cap 50032 -1 Vol
Centro Socio Sanitario Giovannini Via Camillo Cavour - Prato - Cap 59100 - 2 Vol.
Presidio Misericordia e Dolce - Via Camillo Cavour - Prato - Cap 59100 - 1 Vol.
Presidio integrato Ospedale territorio Lorenzo Pacini – Via Guglielmo Marconi S. Marcello Piteglio – Cap 51028 1 Vol.
Presidio Distrettuale di Monsummano - Via Calatafimi –Monsummano Terme – Pistoia- Cap 51015 - 1 Vol.
Presidio Distrettuale di Agliana - Via Eugenio Curiel – Agliana - Pistoia – Cap 51031 - 1 Vol.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

13 posti senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Obbligo di indossare il gilet e cartellino identificativo, utilizzo del badge.
Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda.
Rispetto legge della privacy sul trattamento di dati sensibili trattati nel corso delle diverse attività.
Rispetto dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative
Disponibilità a spostamenti sul territorio per realizzare le attività previste dal progetto, flessibilità oraria (mattina o il pomeriggio)
Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - Decreto legislativo n. 81/08
Disponibilità alla partecipazione a momenti di verifica dell'attività svolta
Disponibilità alla frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli operatori volontari coinvolti, con flessibilità di orario e di ubicazione, anche nei fine settimana.
L'accesso presso le sedi dell'Ente deve avvenire in conformità alla normativa vigente anche in materia di Covid.

GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALE: 5 giorni

ORE SETTIMANALI: 25 ore

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Il Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale e il Dipartimento per la trasformazione digitale attiveranno, un percorso di certificazione delle competenze digitali per ciascun operatore volontario.

Eventuali crediti formativi riconosciuti .

All'interno dell'Azienda USL Toscana Centro esiste un sistema strutturato per l'organizzazione di attività formative: l'Ente è abilitato a realizzare attività didattiche anche ai fini ECM, in quanto provider di formazione.

Annualmente viene redatto il Piano della Formazione e la Relazione annuale dell'attività di formazione svolta che vengono inviati al competente Assessorato della Regione Toscana.

I giovani del Servizio Civile saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni.

Per ciascun corso portato a termine dal volontario del Servizio Civile l'Ente, rilascerà un attestato di partecipazione riportante il numero dei crediti ECM conseguiti (unicamente per i volontari che appartengono alle professioni tenute all'obbligo ECM).

L'Ente solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD): per la FAD, in particolare, l'Azienda si avvale anche dei corsi di formazione ECM messi a disposizione della piattaforma di formazione per le aziende sanitarie " FORMAS – laboratorio regionale per la formazione sanitaria".

I corsi FORMAS necessari per favorire l'inserimento dei giovani all'interno dell'Azienda tenuto conto delle attività progettuali che andranno a svolgere sono i seguenti:

DENOMINAZIONE DEL CORSO	FORMAZIONE	ORE
Formazione generale per lavoratori D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011	GENERALE	4
Formazione specifica lavoratori rischio alto ai sensi art. 37 D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011	GENERALE	12
Formazione sulla protezione dei dati personali in sanità	GENERALE	3
Prevenzione della corruzione e codice di comportamento: lo specifico caso sanitario – corso base	GENERALE	3

Gli operatori volontari che non appartengono alle professioni tenute all'obbligo ECM, potranno svolgere i corsi FORMAS senza ottenere crediti ECM.

Inoltre, a seconda degli ambiti in cui i giovani operatori svolgano la propria attività progettuale, potranno essere previsti percorsi formativi specifici da scegliere nell'ambito del PAF Aziendale.

ATTESTAZIONE/CERTIFICAZIONE delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio

Attestato specifico rilasciato dall'AUSL Toscana centro (Allegato 6B delle Disposizioni vigenti) con riferimento a 3 aree di competenza tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1 e cioè:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Problem solving.

Il percorso di certificazione non può essere garantito dall'AUSL Toscana Centro in quanto in Regione Toscana l'ente titolare a svolgere i servizi di individuazione e validazione (di seguito indicate IVC) delle competenze in esito ai quali è possibile richiedere la certificazione regionale è ARTI (operativamente i centri per l'impiego che operano in attuazione delle disposizioni regionali vigenti (DGR. n. 988/19 e ss.mm.ii.). Le procedure di IVC di cui sopra hanno come oggetto dell'individuazione esclusivamente le singole conoscenze, capacità e competenze di qualificazioni inserite nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana oppure le qualificazioni comprese nel Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali QNQR, descritte nel Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali o qualificazioni non comprese nel QNQR purché rispondenti ai criteri previsti nel DM 30.06.2015

Le citate disposizioni regionali prevedono, fino alla data del 31.12.22 la possibilità di attivare i servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze per target specifici tra i quali sono presenti anche i giovani del Servizio Civile.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La prova selettiva ha nel colloquio motivazionale il suo fulcro; l'obiettivo è quello di valorizzare la motivazione del giovane a fare l'esperienza di servizio civile, la voglia di mettersi a servizio della comunità, di conoscere ma anche di imparare facendo.

I calendari dei colloqui, per progetto, vengono pubblicati sul sito istituzionale nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal bando. Il colloquio motivazionale si svolge preferibilmente in presenza in aule attrezzate nel rispetto delle norme anti Covid-19. In caso di restrizioni dovute a norme anti Covid-19, lo stesso si svolgerà in modalità on-line tramite piattaforme di videoconferenze (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Go to Meeting...).

La pubblicazione del calendario ha valore di notifica della convocazione a tutti gli effetti di legge e il candidato che, pur avendo inoltrato la domanda, non si presenta al colloquio nei giorni stabiliti senza giustificato motivo è escluso dalla selezione per non aver completato la relativa procedura.

Per maggior sicurezza di adesione, viene inviato ai candidati un'email con la quale si comunica l'avvenuta pubblicazione dei calendari ed il link dove poterli visionare.

La selezione viene effettuata da apposita Commissione di valutazione nominata dall'AUSL TC composta dal Coordinatore Responsabile di Servizio Civile Universale, da un Selettore accreditato, dal segretario e dal/dai Referenti per progetto

Nel caso in cui un candidato comunichi per email l'impossibilità a presentarsi alle selezioni per giustificato motivo la Commissione ne prende atto e si attiva per proporre una nuova data ed un nuovo orario .

Prima del colloquio viene somministrato ai candidati un questionario conoscitivo di cui la Commissione prende visione prima dell'inizio dei "lavori". Tale questionario non concorre, comunque, al raggiungimento del punteggio totale previsto dal sistema di valutazione.

L'Azienda utilizza un sistema di valutazione autonomo che tiene conto di un punteggio totale massimo di 100 punti. Tale punteggio risultante sulla SCHEDA di GIUDIZIO FINALE deriva da :

- a) Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum (fino a un massimo di 40 punti)
- b) Scheda di Valutazione del colloquio individuale (fino a un massimo di 60 punti)

Fase Preselettiva

FASE DI AMMISSIONE

Vengono esaminate le domande di partecipazione ai fini dell'ammissibilità del candidato alla procedura selettiva sulla base dei criteri definiti dal bando .

Viene data tempestiva comunicazione al candidato che non risulta essere ammissibile.

FASE DI VALUTAZIONE: titoli di studio e professionali, conoscenze e precedenti esperienze

Vengono prese in esame le informazioni contenute nella domanda e nel curriculum del candidato e valutate attribuendo punteggi, secondo criteri definiti, ai titoli di studio, ai titoli professionali, alle conoscenze aggiuntive e alle precedenti esperienze come di seguito indicato:

TITOLO DI STUDIO

(massimo 12 punti – si valuta solo il titolo che fornisce il punteggio più elevato)

Laurea specialistica (magistrale) attinente progetto = punti 12

Laurea specialistica (magistrale) non attinente a progetto = punti 11

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 11

Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 10

Diploma attinente progetto = punti 10

Diploma non attinente progetto = punti 9

Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)

TITOLI PROFESSIONALI (massimo 5)

ATTINENTI AL PROGETTO: (FINO A PUNTI 3)

Master 1° livello P. 2,00

Master 2° livello P. 3,00

NON ATTINENTI AL PROGETTO (FINO A PUNTI 2)

Master 1° livello P. 0,75

Master 2° livello P. 1,25

NON TERMINATI P. 0,00

CONOSCENZE AGGIUNTIVE (massimo 5)

La Commissione stabilisce di valutare esclusivamente quanto dichiarato dal candidato in merito a:

ATTESTATI DI LINGUA STRANIERA (FINO A PUNTI 3)

B1	P. 0,10
B2	P. 0,40
C1	P. 0,50
C2	P. 2,00

ATTESTATI DI INFORMATICA (FINO A PUNTI 2)

ECDL START	P. 0,10 (effettuato 4 dei 7 esami)
ECDL CORE FULL	P. 0,40 (completamento dei 7 esami)
ECDL ADVANCED	P. 0,50
ECDL SPECIALISED	P. 1,00

PRECEDENTI ESPERIENZE ATTINENTI AL PROGETTO

Vengono valutate esperienze svolte presso le Aziende ASL o Aziende ospedaliere, Soggetti terzi impegnati nel settore dell'Assistenza (volontariato, attività presso studi medici...).

Si applica un coefficiente 1,00 per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg., per un periodo massimo valutabile di 12 mesi. Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 1 ad esperienza (fino ad un massimo di 12 punti).

Nel caso sia in corso (da almeno 6 mesi) o sia già conclusa un'esperienza di Servizio Civile Regionale viene attribuito un punteggio forfettario P. 1.

Punteggio totale punti massimo 12.

PRECEDENTI ESPERIENZE NON ATTINENTI AL PROGETTO

Vengono valutate attività svolte in settori diversi da quelli sopraindicati ma che comunque abbiano contribuito a sviluppare nel candidato capacità relazionali e di contatto con l'utenza (es. Call center, esperienze in esercizi commerciali, studi professionali, promoter..).

Viene applicato un coefficiente 0,50 per mese o frazione di mese superiori o uguale a 15 gg. per un periodo massimo valutabile di 12 mesi.

Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 0,5 ad esperienza.

Nel caso sia in corso (da almeno 6 mesi) o sia già conclusa un'esperienza di Servizio Civile Regionale viene attribuito un punteggio forfettario P. 0,75.

Punteggio totale massimo punti 6.

Fase Selettiva

COLLOQUIO

Il colloquio motivazionale individuale è finalizzato a mettere in evidenza la motivazione, i punti di forza e di debolezza dei candidati, funzionali al buon esito del progetto. Per il colloquio ogni membro della Commissione attribuirà un punteggio (massimo 60 punti), per ogni item e, a selezione conclusa, viene stabilito collegialmente un voto univoco per ogni singolo fattore di valutazione.

Motivazioni generali del candidato alla scelta di svolgere il servizio civile (da 0 a 60 punti)

Conoscenza del progetto scelto (da 0 a 60 punti)

Interesse del candidato al raggiungimento degli obiettivi del progetto (da 0 a 60 punti)

Caratteristiche personali qualificanti ai fini della realizzazione del progetto (da 0 a 60 punti)

Disponibilità del candidato rispetto alle esigenze di servizio (flessibilità oraria, trasferimento...) (da 0 a 60 punti)

Interesse del candidato per l'acquisizione di eventuali competenze/conoscenze (da 0 a 60 punti)

Particolari capacità relazionali e qualità umane possedute dal candidato (da 0 a 60 punti)

Capacità di lavoro di gruppo (da 0 a 60 punti)

Altri elementi di valutazione emersi in fase di colloquio (da 0 a 60 punti)

Chiarezza, correttezza e sinteticità nell'esposizione (da 0 a 60 punti)

La valutazione finale del colloquio sarà data dalla media aritmetica dei giudizi concernenti i singoli fattori di valutazione presi in esame in sede di colloquio.

Al termine della procedura selettiva sarà dichiarato "Idoneo" il candidato che avrà riportato in sede di colloquio almeno un punteggio pari o superiore a 36/60, in caso in cui il punteggio finale del colloquio fosse inferiore a 36/60, lo stesso si ritiene non superato e il giovane viene classificato come "Non idoneo".

Fase finale

La Commissione redigerà la graduatoria finale utilizzando per ogni progetto un foglio di calcolo in cui inserirà i nominativi, l'età anagrafica al momento della domanda dei candidati ed i punteggi ricevuti sia nella Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum che nel colloquio.

Il punteggio per ogni candidato deriva da :

- a) Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum (fino a un massimo di 40 punti)
- b) Scheda di Valutazione del colloquio individuale (fino a un massimo di 60 punti)

A parità di punteggio, è preferito il candidato maggiore di età (Art. 6 Bando di selezione).

Una volta ottenuti i risultati di ogni candidato i punteggi vengono ordinati in modo decrescente e la graduatoria ottenuta viene inserita su un foglio di Word convertito successivamente in pdf per poi pubblicarlo sul sito istituzionale dell'Azienda USL Toscana Centro .

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà presso le seguenti sedi:

Ospedale Nuovo San Giovanni di Dio- Aula Muntoni- Via di Torregalli, 3 Firenze

Sede Formazione AUSL Toscana Centro- Via Oberdan n. 13 Sovigliana- Vinci

Villa Fabbri Via di San Salvi, 12- Firenze

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà presso le seguenti *SEDI*:

- Ospedale Nuovo San Giovanni di Dio- Aula Muntoni- Via di Torregalli, 3 Firenze
- Sede Formazione AUSL Toscana Centro- Via Oberdan n. 13 Sovigliana- Vinci
- Villa Fabbri Via di San Salvi, 12- Firenze
- Sede di assegnazione degli operatori volontari

Tecniche e metodologie di realizzazione

La formazione specifica concerne il settore di intervento e le peculiari attività previste dal progetto che gli operatori volontari saranno chiamati a svolgere. L'obiettivo è di far acquisire le conoscenze di carattere teorico-pratico ritenute necessarie per la realizzazione delle specifiche attività progettuali. Il complesso di strumenti e metodologie utilizzato sarà inoltre incentrato sulla verifica del percorso formativo predisposto sulla valutazione dell'apprendimento delle nuove conoscenze e competenze nonché sulla crescita individuale dei volontari. La metodologia prevede l'uso integrato di due tipologie formative funzionali al conseguimento degli obiettivi generali e specifici .

Formazione in aula : ha un ruolo centrale per processo educativo proposto in quanto l'aspetto relazionale e' fondamentale per il buon apprendimento. Le lezioni in classe hanno la funzione di orientare gli operatori di motivarli di metterli in contatto diretto con l'argomento da imparare e con le problematiche da risolvere.

Formazione esperienziale : le metodologie e gli strumenti tradizionali sono utilizzati per sistematizzare e rafforzare l'apprendimento facilitando la trasferibilità dei comportamenti appresi nella propria realtà esperienziale

Tipologie di apprendimento

- **Lezioni Frontali** basate sul trasferimento di nozioni teoriche pratiche con coinvolgimento in aula dei partecipanti attraverso domande aperte, confronto e dibattito.

- **Non formale e informale** : lezioni non formali articolate attraverso simulazioni esercitazioni di problem solving , giochi di ruolo

Al fine di monitorare e verificare la formazione specifica si procederà alla somministrazione ai volontari di un questionario di gradimento e di apprendimento per la verifica del percorso formativo.

L'attività di formazione avverrà in presenza.

In caso di necessità, si potrà ricorrere alla modalità di erogazione on line nel rispetto delle indicazioni fornite in materia di Disposizioni per la Redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale.

Per l'attività sincrona sarà utilizzata la piattaforma Go To Meeting.

L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti

Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

38 ore di formazione a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale

35 ore di formazione erogata dall'Ente così articolata:

MODULO 1 (4 ore)

-Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale .

MODULO 2 (10 ore)

- I servizi al cittadino digitali (locali, regionali, nazionali)

- I Servizi on line al cittadino dell'AUSL TC (Anagrafe sanitaria, tessera sanitaria, sistema di prenotazione CUP, Totem)

MODULO 3 (15 ore)

Le modalità di organizzazione del servizio di facilitazione digitale

Le modalità specifiche del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari

Gli strumenti specifici dell'ente in dotazione agli operatori volontari

MODULO 4 (2 ore)

- I Servizi on line al cittadino - Agenzia delle Entrate (articolazione territoriale)

MODULO 5 (4 ore)

- La Comunicazione : competenze necessarie al facilitatore digitale nel contesto specifico del progetto

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SCD DIGITALIZZIAMOCI:verso una comunità competente

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

obiettivi 4) e 10) dell'Agenda 2030 che prevedono

- di fornire un'educazione di qualità equa e inclusiva e un'opportunità per tutti;
- di ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Servizio Civile Digitale