

Allegato 3A - Scheda Progetto

ENTE

- 1) *Denominazione e codice SU dell'Ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (*)*

CONFEDERAZIONE NAZIONALE DELLE MISERICORDIE D'ITALIA SU00273

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) *Titolo del progetto (*)*

CONNESSI ALLA SALUTE. Le Misericordie per l'inclusione digitale

- 3) *Contesto specifico del progetto (*)*

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto ()*

• **Contesto**

Il percorso di modernizzazione e di trasformazione digitale in campo sanitario è sicuramente indispensabile per garantire e fornire risposte adeguate eque e di prossimità, alle aspettative della popolazione in termini di assistenza, prevenzione, che vede, nello scenario italiano, un elevato indice di vecchiaia e la prevalenza di malattie croniche. Rendere servizi dedicati più accessibili ed inclusivi per tutti, ponendo il cittadino al centro dei sistemi sanitari, potrà migliorare il processo di cura e prevenzione dei pazienti andando anche a ridurre i tempi di attesa, le ospedalizzazioni ed i costi complessivi. E' proprio infatti grazie all'impiego delle nuove tecnologie che andremo ad aiutare in modo proattivo la popolazione, rispondendo ai bisogni sociali e sanitari delle persone fragili e di tutti i cittadini, favorendo servizi di prossimità ed ottimizzazione degli interventi. In questo scenario si delinea in modo chiaro l'intervento che le nostre **Misericordie operano in 9 Regioni** del territorio italiano. Le regioni coinvolte sono: Abruzzo, Marche, Liguria, Lazio, Toscana, Campania, Puglia, Sicilia e Sardegna. La scelta di inserire queste Regioni con le relative sedi di Misericordia è sia, in continuità con l'esperienza pregressa di adesione al Bando di Servizio Civile Digitale degli scorsi anni sia, quella di fornire, in modo più accurato e sistematico una visione a 360 gradi nell'utilizzo ed accesso ad internet delle famiglie italiane nelle aree Nord- Centro Sud ed Isole. Dai dati Istat inerenti alle competenze digitali della popolazione italiana ci viene mostrato un grande divario di accesso. Il tasso di diffusione di Internet, senza tener conto dell'età dei componenti è pari all'84,1%. Nei Comuni centro delle aree metropolitane il tasso di connessione è dell'88,3% mentre nei Comuni fino a 2mila abitanti si ferma al 76,9%. Nelle famiglie composte da soli anziani c'è una minore diffusione, poco più della metà 53,4% a fronte di quelle in cui è presente almeno 1 minore. Altro dato di accesso e connessione ad Internet è correlato positivamente al titolo di studio posseduto (97.8% della famiglie con almeno un componente laureato accede ad Internet da casa rispetto al 59.8% di quelle in cui il titolo di studio più elevato di studio al massimo è la licenza media). A fronte

di questi dati le motivazioni di non accesso ad internet differiscono in funzione della tipologia familiare. Tra le famiglie composte solo da persone over 65 anni, quasi il 70% dichiara la mancanza di capacità di utilizzo. Altre famiglie segnalano come motivo quello di carattere economico, legato al costo degli strumenti o del collegamento (circa il 30%).

Tavola 1.1 - Famiglie che non dispongono di accesso a Internet a casa per motivo, regione, ripartizione geografica e tipo di comune - Anno 2023
(per 100 famiglie della stessa zona)

REGIONI, RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE E TIPI DI COMUNE	Famiglie che non dispongono di accesso ad Internet	Motivi per cui non possiedono accesso a Internet (a)							
		Accede a Internet da altro luogo	Internet non è utile, non è interessante	Alto costo degli strumenti necessari per connettersi	Alto costo del collegamento	Nessuno sa usare internet	Motivi di privacy, sicurezza	Connessione a banda larga non disponibile nella zona	Altro
Liguria	17,2	6,5	22,9	5,2	8,6	57,5	4,0	0,6	6,3
Lombardia	13,2	8,9	21,4	3,8	9,1	64,5	1,4	1,7	3,9
Toscana	15,2	7,4	20,4	2,1	6,3	58,3	0,5	5,1	3,8
Marche	14,6	6,7	27,6	5,3	10,7	1,0	0,9	2,7	8,3
Lazio	13,3	4,3	16,3	13,8	6,9	59,3	0,9	3,0	4,8
Abruzzo	16,4	10,8	26,2	6,2	13,2	48,1	3,2	4,7	4,9
Campania	18,1	7,3	22,5	7,9	12,0	54,6	2,2	4,0	2,8
Puglia	20,7	6,9	24,8	8,3	11,5	51,2	4,0	0,9	6,2
Sicilia	19,7	7,6	21,5	6,3	8,9	52,9	1,9	2,4	4,7
Sardegna	16,2	6,3	23,4	5,4	6,6	54,1	0,8	4,1	9,8
Nord-ovest	14,3	7,9	21,4	4,0	8,3	62,6	1,6	1,7	5,4
Nord-est	13,8	7,7	22,1	2,8	5,3	60,7	2,2	2,0	8,0
Centro	14,3	5,9	18,8	7,7	7,0	59,7	0,7	3,8	4,7
Sud	20,0	8,0	22,9	7,1	11,6	52,5	2,8	3,1	4,0
Isole	18,8	7,3	21,9	6,1	8,4	53,1	1,6	2,8	5,9
Comune centro dell'area metropolitana	11,7	8,7	20,6	9,2	9,2	58,5	2,3	0,6	7,2
Periferia dell'area metropolitana	14,4	4,2	23,7	8,3	5,0	59,2	1,0	2,0	5,2
Fino a 2.000 abitanti	23,1	6,3	25,4	3,8	10,8	49,8	2,0	7,3	4,7
Da 2.001 a 10.000 abitanti	17,8	9,1	19,8	3,4	5,9	59,1	2,2	3,0	5,4
Da 10.001 a 50.000 abitanti	17,3	8,1	22,3	5,8	11,0	55,9	2,2	3,0	5,1
50.001 abitanti e più	14,3	5,9	19,8	4,4	8,9	61,7	1,1	1,5	4,9
Italia	15,9	7,4	21,5	5,6	8,4	57,8	1,9	2,7	5,4

(a) Per 100 famiglie che non possiedono accesso a Internet da casa. Possibili più risposte.
(.) I valori non raggiungono la metà della cifra dell'ordine minimo considerato.

<https://www.istat.it/it/archivio/292410>

L'impegno che le nostre Misericordie cercheranno di attuare nei territori interessati in questo progetto, sarà quello di attuare servizi di prossimità, in ambito sanitario, andando a limare il divario digitale, per l'accesso ai servizi sanitari, in particolare rivolto alla fascia di popolazione over 65, più svantaggiata e fragile.

Il *Digital Divide* tra coloro che hanno accesso alle tecnologie "infomative" e chi ne resta escluso, dipende da condizioni economiche, livello di istruzione, qualità delle infrastrutture, differenza di sesso ed età, provenienza geografica (nord- centro-sud isole). I fattori che contribuiscono ad aumentare il divario esistente derivano da:

- **Analfabetismo informatico**, ovvero l'incapacità delle persone di adoperare un computer e di districarsi tra le informazioni pubblicate nella rete Internet;
 - **Differenza di genere e di età** che possono generare squilibri di accesso ai servizi digitali.
- Bisogni/aspetti da innovare

Da questo quadro, soprattutto in campo sanitario, si è cercato di scoprire ed attivare nuovi modi di comunicare e di restare "connessi." Il compito principale che le nostre Misericordie in questo progetto, andranno a sviluppare si concentrerà soprattutto su:

- **Favorire l'accesso ed inclusione ai servizi della P.A digitali della popolazione con competenze digitali scarse o addirittura nulle, potenziando l'utilizzo delle tecnologie per accesso ai servizi di sanità digitale;**
- **Implementare la rete ed il conseguente accesso ai servizi di prossimità digitale per la popolazione fragile (over 65 anni, categorie svantaggiate in genere con basso livello di istruzione)**

Criteri di *prossimità, domiciliarità e sussistenza* riescono a dare una risposta ai bisogni espressi dalla fragilità della popolazione over 65, solo se si è in grado di collocare nel territorio indicato la fragilità stessa. Una volta infatti individuati i soggetti fragili (sconosciuti ai servizi digitali), intercettati i loro bisogni, si andranno a mettere in campo strategie di rete per l'individuazione e la progettazione di interventi di *welfare di comunità* fornendo opportunità di invecchiamento attivo alle persone attraverso l'impegno in nuove forme di volontariato civico digitalizzato. Con questo progetto si cercherà di realizzare un servizio digitale all'utenza attraverso azioni di facilitazione digitale grazie ad un lavoro sinergico tra operatori volontari e le Associazioni coinvolte. La capillarità delle sedi di Misericordia nelle regioni interessate al progetto, la loro organizzazione in "reti provinciali e regionali" potrà facilitare l'accesso al servizio favorendo percorsi di "inclusione digitale" per soggetti che non hanno dimestichezza a fruire di servizi delle P.A. direttamente da casa o comunque da luoghi diversi dagli uffici pubblici e dai presidi ospedalieri. Il progetto, seppur principalmente orientato al supporto digitale per le funzioni sanitarie, si prefigge anche lo scopo di dare supporto alle richieste di assistenza alle pratiche amministrative on line di comuni quali il rilascio di certificati o le richieste di servizi che ormai sono stati dematerializzati e fruibili attraverso un collegamento internet agli uffici on line dei singoli comuni. Tutto quanto sopra esposto è condizionato al possesso da parte dei singoli soggetti dello SPID, l'identità digitale, che purtroppo non è così tanto diffusa neppure tra i giovani. Il facilitatore digitale di questo progetto sarà anche a servizio dei cittadini per promuovere, supportare e affiancare le singole persone al rilascio proprio di questo strumento divenuto ormai fondamentale per gli accesso ai servizi digitali.

- Indicatori (situazione ex ante)

L'utilizzo delle tecnologie da parte delle popolazione nel nostro paese, suddiviso tra le diverse Regioni interessate nel nostro progetto, mostra le criticità attraversate dalla popolazione over 65 nel disporre o meno di competenze informatiche digitali.

Regioni	Popolazione over 65 anni	Competenze base	Superiore al livello di base	Almeno di base
Abruzzo	25.1%%	23,9	21,1	45
Marche	25.8%	26,9	21,8	48,7
Liguria	28.9%	24,2	22,6	46,8
Toscana	26.2%%	24,7	24	48,7
Lazio	23.1%	24,3	27,1	51,4
Campania	20.5%	19,6	12,7	32,3
Puglia	23.8%	21	17,9	38,9
Sicilia	22.8%	20,4	14	34,5
Sardegna	26.2%	19,9	23	42,9

Tavola 3.3 - Persone di 15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per utilizzo dell'identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta d'Identità Elettronica) per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici o ai servizi di aziende, imprese o organizzazioni no profit, per sesso e classe di età - Anno 2023
(per 100 persone di 15 anni e più dello stesso sesso e classe di età)

CLASSI DI ETÀ	Ha utilizzato l'identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta d'Identità Elettronica) nei 12 mesi precedenti l'intervista			
	Sì	Sì, per l'accesso ai servizi online forniti da P.A. o da gestori servizi pubblici nazionali (a)	Sì, per l'accesso ai servizi online forniti da P.A. o da gestori servizi pubblici esteri (a)	Sì, per l'accesso ai servizi online forniti da aziende, imprese, organizzazioni no profit (a)
MASCHI				
65-74	36,9	31,2	4,4	9,0
75 e più	12,4	10,1	0,9	2,1
Totale	24,7	20,7	2,6	5,5
FEMMINE				
65-74	23,6	19,8	2,4	4,1
75 e più	5,2	4,3	0,4	0,7
Totale	14,4	12,1	1,4	2,4
TOTALE				
65-74	24,7	25,2	3,3	6,5
75 e più	14,4	6,7	0,6	1,3
Totale	19,5	15,9	2,0	3,9

(a) Possibili più risposte

Le principali criticità riscontrate in merito all'analfabetismo digitale riguarda la possibilità e capacità degli individui over 65 (in particolare) di non aver accesso e saper utilizzare Internet. Nel biennio 2021- 2023 il 31% degli ultra 65enni intervistati ha dichiarato di avere difficoltà nell'accesso ai servizi sociosanitari. Ecco che gli aspetti che dobbiamo rinnovare sono rivolti principalmente alla capacità delle Nostre Associazioni di sopperire alla carenze digitali degli utenti che si rivolgono alla Misericordia attraverso la figura del *facilitatore digitale* che cercherà pertanto di coadiuvare i cittadini nell'utilizzo del sistema digitale erogati dalla P.A riducendo progressivamente i fattori di *digital divide* di tipo anagrafico, sociale e territoriale.

3.2) Destinatari del progetto (*)

Il progetto incide su 2 diverse categorie di soggetti. Tra i *beneficiari diretti* abbiamo

- la **popolazione over 65**, non competente dell'utilizzo dei servizi on-line della pubblica amministrazione e dei servizi di sanità digitale. Questi grazie alle Nostre Misericordie verranno supportati nelle loro necessità digitali con attività di supporto e gestione delle loro richieste, partendo dalla richiesta di SPID all'accesso diretto ai servizi delle P.A.

- Tutti i cittadini di ogni fascia di età che **non dispongono di competenze digitali**, potranno contare sul supporto ed aiuto delle Nostre Misericordie per accesso ed utilizzo dei servizi digitali. I destinatari sono quindi identificabili nella popolazione che vive nelle comunità in cui la Misericordia porta avanti il progetto, la quale potrà imparare a gestire le proprie richieste direttamente da casa o dalla sede della Misericordia senza doversi recare fisicamente negli uffici pubblici.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

TIPOLOGIA: Il progetto cercherà di garantire ed offrire al target di popolazione indicata servizi di:

- **Facilitazione digitale**

L'Obiettivo del progetto sarà quello di offrire e **facilitare l'accesso ai servizi di sanità digitale** e servizi on line erogati dalla P.A alla popolazione che ne farà richiesta rivolgendosi alle sedi di Misericordia presenti nel progetto andando così a ridurre il *digital divide* di tipo anagrafico, territoriale e sociale presente nel nostro territorio. Grazie alle Nostre sedi di Misericordia presenti nel territorio, gli operatori volontari, offriranno all'utenza che si rivolge a loro, la possibilità di **acquisire padronanza nell'uso di Internet e degli strumenti digitali** rendendo così i cittadini padroni di quelle abilità che permetteranno loro di relazionarsi con le piattaforme on line, accorciando il divario con servizi digitali promossi della P.A e l'incontro tra diverse generazioni.

• Obiettivo

Le competenze digitali costituiscono un asse strategico fondamentale per la crescita della nostra società, ottenibile solo se si realizzano, condizioni di evoluzione sostenibili. La popolazione deve acquisire sempre più consapevolezza digitale per poter essere in grado successivamente di sfruttare al meglio i benefici del digitale indirizzando un'evoluzione "etica" dell'utilizzo delle tecnologie e della loro fruizione sociale. Non di meno le pubbliche amministrazioni e le imprese sono indotte a un miglioramento dei servizi forniti, in cui l'utente è visto al centro, come persona consapevole, attuando una profonda trasformazione, anche dei processi produttivi, che richiede sia competenze digitali diffuse che specialistiche. La figura del **facilitatore digitale** in ambito sanitario cercherà pertanto di coadiuvare i cittadini nell'utilizzo del sistema digitale erogati dalla P.A riducendo progressivamente i fattori di *digital divide* di tipo anagrafico, sociale e territoriale.

Il progetto intende rispondere all'**Obiettivo 4 Agenda 20230** (fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti) e all'**Obiettivo 10 Agenda 2030** (ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni) facendo esplicito riferimento **all'ambito di azione f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.**

Il progetto andrà ad intervenire attraverso le Misericordie presenti sul territorio grazie agli operatori volontari e personale volontario o dipendente, accompagnando e sostenendo i cittadini che si rivolgeranno loro, attraverso l'acquisizione di conoscenze e strumenti informatici e di tutte quelle abilità legate al mondo della salute erogate in modalità on-line. Grazie alle Misericordie ed i suoi operatori volontari si andrà così a diminuire il divario tra generazioni trasmettendo competenze digitali e confronto tra linguaggi e codici riferiti a tutti gli strumenti del mondo digitale.

Obiettivi del progetto saranno:

1) Realizzare **servizi di facilitazione digitale grazie alle Misericordie** presenti nel territorio che saranno **punto di ritrovo per la popolazione locale**, migliorando così i contatti e gli

interventi di supporto ed “educazione digitale” alla popolazione. Si responsabilizzerà la popolazione nel percorso di apprendimento delle abilità digitali utili e spendibili nella società per tutte le pratiche sanitarie on-line, Fascicolo sanitario elettronico, SPID, CIE etc;

Indicatori: % di persone che hanno usato internet nelle diverse Regioni

Risultato atteso: cercare di aumentare almeno del 30% la richiesta di servizi on line della popolazione residente nei luoghi in cui insistono le sedi di misericordia presenti nel progetto

Tavola 3.4 - Persone di 15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per utilizzo dell'identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta d'Identità Elettronica) per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici o ai servizi di aziende, imprese o organizzazioni no profit, per regione, ripartizione geografica e tipo di comune - Anno 2023 (per 100 persone di 15 anni e più della stessa zona)

REGIONI, RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE E TIPI DI COMUNE	Ha utilizzato l'identità digitale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta d'Identità Elettronica) nei 12 mesi precedenti l'intervista							
	Sì	Sì, per l'accesso ai servizi online forniti da PA o da gestori servizi pubblici nazionali (a)	Sì, per l'accesso ai servizi online forniti da PA o da gestori servizi pubblici esteri (a)	Sì, per l'accesso ai servizi online forniti da aziende, imprese, organizzazioni no profit (a)				
Piemonte	42,6	36,5	4,7	10,7				
Vale d'Aosta	42,9	37,1	6,3	11,4				
Liguria	37,1	31,0	5,4	10,4	46,6	15,6	MEDIA	
Lombardia	49,4	43,3	6,5	12,8				
Trentino-Alto Adige	44,4	37,7	5,7	11,5				
Bolzano-South	40,9	35,2	5,9	11,2				
Treviso	47,7	42,1	6,2	12,9				
Veneto	44,8	38,3	6,6	12,4				
Friuli-Venezia Giulia	41,4	36,3	4,9	9,2				
Emilia-Romagna	52,9	45,6	4,9	10,9				
Toscana	40,2	33,8	7,0	10,9	51,7	17,2	MEDIA	
Umbria	39,2	32,3	5,7	10,1				
Marche	37,4	30,2	4,8	9,7	44,7	14,9	MEDIA	
Lazio	49,7	40,9	9,0	14,8	64,7	21,6	MEDIA	
Abruzzo	36,2	29,8	7,0	12,1	48,9	16,9	MEDIA	
Molise	32,6	24,4	5,2	10,6				
Comuni	30,1	22,9	5,1	9,8	37,8	12,6	MEDIA	
Puglia	32,4	26,3	5,2	9,6				
Basilicata	32,7	25,1	6,9	12,4				
Calabria	26,9	19,3	4,5	8,7				
Sicilia	30,5	22,8	4,7	9,3	36,6	12,3	MEDIA	
Sardegna	40,3	34,2	6,0	12,7	52,9	17,6	MEDIA	
Nord-ovest	46,3	40,2	5,9	12,0				
Nord-est	41,5	40,9	5,1	11,4				
Centro	44,3	36,6	7,6	12,5				
Sud	31,1	24,5	5,3	9,9				
Isole	33,0	25,7	5,0	10,1				
Comune centro dell'area metropolitana	51,6	43,9	8,3	15,0				
Periferia dell'area metropolitana	42,9	36,5	6,0	11,1				
Fino a 2.000 abitanti	32,5	26,1	3,7	10,1				
Da 2.001 a 10.000 abitanti	37,2	30,7	4,9	10,0				
Da 10.001 a 50.000 abitanti	36,1	29,9	5,7	10,4				
50.001 abitanti e più	42,6	35,8	6,3	11,7				
Italia	41,2	34,5	6,0	11,3				

(a) Possibili più risposte

<https://spicgiltoscana.it/cittadini-e-ict-tra-i-65-e-i-74-anni-si-connette-a-internet-il-572-209-per-gli-over-75/>

2) **Realizzare servizi di sensibilizzazione all'uso di tecnologie digitali rivolto alla popolazione** che si rivolge alle Misericordie per acquisire ed essere supportata nell'acquisizione di abilità informatiche digitali. Si andrà così a diffondere la “cultura digitale” potenziando abilità, conoscenze nell'uso corretto degli strumenti messi a disposizione dalla P.A per utenza che si rivolge alle Misericordie.

Indicatori: numero persone che utilizzano le tecnologie e servizi promossi dalla P.A;

Ampliamento della rete di servizi offerta dalla P.A.

Risultato atteso: aumento percentuale utenti di almeno il 20% nell'utilizzo delle tecnologia e servizi della P.A; da nessun punto di Assistenza iniziale – almeno 1 o più grazie alle Misericordie presenti sul territorio

Tavola 3.1 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno utilizzato siti web o app della Pubblica Amministrazione o dei gestori dei servizi pubblici per tipo di attività svolta, sesso e classe di età - Anno 2023						
<i>(per 100 persone di 14 anni e più dello stesso sesso e classe di età)</i>						
CLASSI DI ETÀ	Scaricare o stampare moduli ufficiali	Prendere appuntamento o fare una prenotazione (es. ambulatori, biblioteche, con funzionari pubblici, ecc.)	Ottenere informazioni su servizi, benefici, diritti, leggi, orari di apertura, ecc.	Richiesta di certificati e documenti (es. nascita, residenza, carta d'identità, ecc.)	Iscrizione a scuola o università	Richiesta di prestazioni di previdenza sociale (es. pensione, assegno unico, ecc.)
MASCHI						
14-17	14,8	10,1	11,2	4,6	22,4	1,2
18-19	32,9	24,5	29,1	15,6	37,1	5,6
20-24	35,3	31,3	33,2	14,3	25,1	4,8
25-34	34,7	32,0	32,5	18,4	10,2	3,2
35-44	42,4	36,5	39,8	23,9	12,7	17,4
45-54	42,8	38,2	35,4	18,7	17,0	17,7
55-59	40,6	36,8	33,1	14,4	8,1	13,9
60-64	39,8	38,1	32,5	14,1	4,0	11,6
65-74	30,4	28,2	23,2	8,7	0,9	8,0
75 e più	12,3	11,6	9,2	2,7	0,1	1,5
Totale	34,1	30,6	29,2	14,5	10,8	10,5
FEMMINE						
14-17	18,8	14,6	13,2	4,3	29,0	0,6
18-19	33,3	30,8	25,8	14,8	42,3	2,6
20-24	40,3	39,1	32,4	15,6	37,3	4,6
25-34	42,6	42,8	39,2	22,3	18,2	16,5
35-44	47,6	44,0	39,8	21,0	24,9	20,7
45-54	42,7	41,7	35,5	16,3	19,9	15,3
55-59	41,7	38,5	31,4	12,9	5,9	10,1
60-64	35,7	34,2	28,0	9,6	1,3	8,4
65-74	21,2	21,4	14,7	5,2	0,3	4,4
75 e più	5,1	5,7	3,7	0,8	0,1	0,8
Totale	32,6	31,3	26,4	12,3	13,6	9,9
TOTALE						
14-17	16,7	12,2	12,1	4,5	25,5	0,9
18-19	33,1	27,7	27,4	15,2	39,8	4,0
20-24	37,7	35,1	32,8	14,9	31,0	4,7
25-34	38,6	37,3	35,8	20,3	14,1	12,8
35-44	45,0	40,2	39,8	22,5	18,8	19,1
45-54	42,7	39,9	35,5	17,5	18,4	16,5
55-59	41,2	37,7	32,2	13,6	7,0	11,9
60-64	37,7	36,1	30,2	11,8	2,6	10,0
65-74	25,6	24,7	18,7	6,9	0,6	5,2
75 e più	8,0	8,1	6,0	1,6	0,1	1,1
Totale	33,3	31,0	27,7	13,3	12,2	10,2
Possibili più risposte						

<https://spicgiltoscana.it/cittadini-e-ict-tra-i-65-e-i-74-anni-si-connette-a-internet-il-572-209-per-gli-over-75/>

3) **Contribuire a creare dinamiche di inclusione socializzazione** in particolare attenzione alla popolazione più fragile favorendone la partecipazione mediante attività di facilitazione digitale. Tramite il presente progetto, e l'impiego di operatori volontari, si propone di favorire l'accesso nella società della conoscenza digitale rivolta a tutti i cittadini con particolare attenzione ai soggetti fragili e agli appartenenti alla terza età, arginando il *digital divide* (ossia la discriminazione nell'accesso alle informazioni e alle tecnologie) sostenendo la messa in rete del target individuato, che difficilmente potrebbero accedere alle risorse e ai valori disponibili in rete e forniti dalle Pubbliche Amministrazioni o dai privati.

Indicatori: % di persone che hanno almeno competenze informatiche di base

Risultato atteso: cercare di aumentare le competenza di base dell'utenza che si rivolge alle Misericordie di almeno 20%;

Tavola 2.1 - Persone di 16-74 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per competenza digitale complessiva di base o superiore a quella di base, sesso e classe di età - Anno 2023			
<i>(per 100 persone di 16-74 anni dello stesso sesso e classe di età)</i>			
CLASSI DI ETÀ	Competenza digitale complessiva		
	Di base	Superiore al livello di base	Almeno di base
MASCHI			
16-19	28,6	24,2	52,9
20-24	29,3	31,7	60,9
25-34	26,4	29,3	55,6
35-44	27,9	28,2	56,2
45-54	23,0	26,8	49,8
55-59	21,3	23,3	44,6
60-64	19,7	19,4	39,0
65-74	15,0	10,8	25,8
Totale	23,3	24,0	47,3
FEMMINE			
16-19	34,6	24,5	59,1
20-24	29,4	33,1	62,5
25-34	28,7	32,1	60,8
35-44	28,6	28,6	57,1
45-54	26,9	20,6	47,6
55-59	23,4	16,6	40
60-64	18,8	10,5	29,3
65-74	8,6	4,7	13,4
Totale	23,8	20,4	44,2
TOTALE			
16-19	31,5	24,4	55,9
20-24	29,3	32,4	61,7
25-34	27,5	30,7	58,1
35-44	28,2	28,4	56,6
45-54	25,0	23,7	48,7
55-59	22,4	19,9	42,2
60-64	19,2	14,9	34,1
65-74	11,7	7,6	19,3
Totale	23,5	22,2	45,7

<https://spicgiltoscana.it/cittadini-e-ict-tra-i-65-e-i-74-anni-si-connette-a-internet-il-572-209-per-gli-over-75/>

Gli obiettivi che si intendono raggiungere sono 3:

1) Responsabilizzare la popolazione nel percorso di apprendimento delle tecnologie ed utilizzo degli strumenti digitali rendendoli così autonomi nell'interagire con la P.A nel richiedere servizi, nel consultare documenti, etc. Tale obiettivo si colloca nell'ambito di azione *f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*

2) Diffusione della cultura digitale, potenziando conoscenze, abilità. Questi servizi sono rivolti sia agli operatori volontari (che potranno compiere un percorso di crescita personale volto a sviluppare un maggior senso civico andando a rafforzare le proprie competenze digitali), sia alla popolazione che si rivolgerà alle Misericordie per carenza formativa e svantaggio necessitano di un'educazione digitale. Tale obiettivo si colloca nell'ambito di azione *d) fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti* (Obiettivo 4 Agenda 2030)

3) Miglioramento delle capacità di utilizzo delle tecnologie informatiche grazie agli operatori volontari in attività di divulgazione e facilitazione digitale.

- Indicatori (situazione a fine progetto)

TIPOLOGIA	OBIETTIVI	INDICATORI DI RISULTATO	SITUAZIONE EX ANTE	SITUAZIONE EX POST
REALIZZARE SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE	RESPONSABILIZZARE LA POPOLAZIONE NEL PERCORSO DI APPRENDIMENTO DELLE ABILITA' DIGITALI	PERCENTUALE POPOLAZIONE CHE UTILIZZA INTERNET – SPID-CIE	42.7 % popolazione che utilizza Internet-SPID-CIE	- incremento del 30% - circa il 70% popolazione regioni interessate nell'utilizzo di SPID- CIE e piattaforme digitali della P.A
SERVIZIO SENSIBILIZZAZIONE UTILIZZO TECNOLOGIE DIGITALI	DIFFUSIONE DELLA "CULTURA DIGITALE" potenziando abilità, conoscenze nell'uso degli strumenti della P.A	Cittadini che usufruiscono servizi on-line della P.A Ampliamento della rete di servizi offerta dalla P.A	In media percentuale sono circa il 23% dei cittadini nelle diverse fasce di età - Nessun punto di assistenza	-Incremento del 30% -circa il 50% dei cittadini nell'utilizzo servizi digitali promossi dalla P.A - almeno 1 punto o più grazie alle Misericordie presenti sul territorio
CREARE DINAMICHE DI INCLUSIONE E SENSIBILIZZAZIONE	MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' DI UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE INFORMATICHE ALMENO DI BASE DELLA POPOLAZIONE	PERCENTUALE POPOLAZIONE CON COMPETENZE INFORMATICHE ALMENO DI BASE	45.7% popolazione con competenze informatiche almeno di base	- incremento del 20% - circa il 65% popolazione con competenze informatiche almeno di base

<https://www.istat.it/it/files/2023/12/Cittadini-e-ICT-2023.pdf>

5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Le attività previste dal progetto per facilitare l'accesso ai servizi di sanità digitale e servizi on-line erogati dalla P.A sono volti all'acquisizione di competenze digitali andando così a ridurre il *digital divide*.

ATTIVITA' 1) - CREAZIONE SPORTELLI FACILITAZIONE DIGITALE

Al fine di garantire un servizio capillare diffuso su tutto il territorio interessato dal progetto, si cercherà di organizzare una rete di sportelli e punti territoriali di riferimento di facile accesso e visibilità per la popolazione. Ciascuna Misericordia, grazie all'ausilio dell'OLP e dei propri operatori volontari, garantiranno uno sportello di facilitazione che potrà coincidere con la propria sede di Misericordia.

ATTIVITA' 2) – SVILUPPO ATTIVITA' SUPPORTO DIGITALE

I servizi che verranno erogati dagli sportelli di prossimità saranno il fulcro dell'attività svolta dagli operatori volontari. Questi infatti si occuperanno di:

- Prima accoglienza utente ed orientamento/informazione sui servizi di sanità digitale ed on-line erogati dalla P.A;
- Informazione canali accesso ai servizi digitali (portali, piattaforme) e sistemi di identità digitale (SPID/CIE/TSE);
- Attivazione dei servizi connessi alla sanità digitale e degli strumenti abilitanti grazie all'impiego di nostri operatori volontari sparsi sul territorio.

Servizi connessi sanità digitale:

- TSE: Attivazione e primo utilizzo
- Fascicolo Sanitario Elettronico: accesso tramite SPID o TSE per consultazione della documentazione clinica personale, stampa referti, archivio ricette del SSN, percorso vaccinale
- Servizi Portale Prenota Sanità Toscana <http://prenota.sanita.toscana.it>
- Accompagnamento: supporto attività richiesta promuovendo la fruizione del servizio in modo autosufficiente da parte dell'utente.

Servizi svolti dalle Misericordie

- Grazie alla figura del facilitatore digitale si cercherà di diminuire il divario digitale tra utenti over 65 ed il resto della popolazione;
- favorire accesso servizi socio- sanitari previsti dal sistema sanitario con operatori volontari e maggiore digitalizzazione sanitaria

ATTIVITA' 3) – SUPPORTO ATTIVITA' DIGITALE A DISTANZA

Il servizio di facilitazione digitale prevederà uno “sportello a distanza” ovvero un servizio di assistenza al cittadino svolto da remoto che risponderà in maniera integrata alle richieste di segnalazione che potranno pervenire agli utenti tramite sms, e-mail, WhatsApp. Ciò comporterà la predisposizione negli sportelli on-line di strumenti ad hoc quali: casella elettronica istituzionale dell'Ente, canali social per favorire la comunicazione diretta tra cittadino/ente.

ATTIVITA' 4) – COMUNICAZIONE SERVIZI DIGITALI

Per favorire la massima diffusione delle attività previste dagli sportelli di facilitazione digitale sanitaria, molto importante sarà la comunicazione con diffusione delle informazioni on-line finalizzate ad illustrare in modi dettagliato l'iniziativa proposta mettendo a disposizione operatori volontari, strumenti ad hoc da parte dell'Associazione con l'obiettivo di abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente dei servizi e dispositivi digitali. All'operatore dall'altra parte verrà richiesto di effettuare le attività di facilitatore digitale facendo leva su competenze digitali specifiche ma anche su competenze trasversali quali problem solving, empatia, capacità comunicativa efficace e capacità di gestire conflitti in relazione al target cui il progetto si rivolge.

ATTIVITA' 5) – MONITORAGGIO E FEEDBACK UTENTI

In collaborazione con la P.A e le esigenze degli utenti sul territorio si cercherà di sviluppare un'attività di mediazione tra i servizi offerti raccogliendo segnalazioni, richieste, criticità degli utenti che hanno usufruito già dei servizi digitali aggiornando il monitoraggio. La

raccolta ed il feedback delle segnalazioni avranno cadenza periodica mensile e costituirà il materiale per ri-orientare le modalità del servizio di facilitazione,

5.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 5.1) (*)*

Diagramma di Gantt

MESI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ATTIVITA'												
Creazione Sportelli Facilitatore Digitale	■	■	■									
Sviluppo Attività supporto digitale			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Supporto a distanza attività da svolgere			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Comunicazione servizi digitali			■	■	■	■	■	■	■	■		
Monitoraggio e feedback utenti					■	■	■	■	■	■	■	■

5.3) *Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)*

Le attività che andranno a svolgere gli operatori volontari nel progetto avranno come finalità quella di ottimizzare e garantire uno standard di informazione, consulenza ed assistenza logistica e/o pratica, il più adeguato possibile ai bisogni ed alle richieste provenienti dal territorio. Gli operatori volontari riceveranno dal personale preposto della sede di servizio, le indicazioni relative al servizio cui sono tenuti a svolgere. I servizi che la Misericordia garantirà alla popolazione, saranno svolti attraverso la figura del “facilitatore digitale” (operatore volontario) che collabora all’individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo supporto ed orientamento, nell’utilizzo degli strumenti digitali on line della P.A locale e degli strumenti di sanità digitale. I giovani operatori volontari di servizio civile, figure chiave di questo progetto, svilupperanno un maggior senso civico, una maggiore percezione di valori democratici e un rafforzamento della proprie competenze di cittadinanza attiva. Importante sarà capacità del facilitatore digitale di comunicare strumenti del mondo digitale, relazionandosi con le istituzioni in modo corretto e nel pieno rispetto delle regole democratiche. Gli operatori volontari saranno impegnati sia nelle *attività di sportello- front office* (contatto diretto con il target di persone che si rivolgono alle Misericordie del territorio) sia in supporto al back- office per tutte quelle attività di facilitazione digitale (organizzare- promuovere servizi, monitoraggio e raccolta informazioni in itinere del servizio svolto).

Le principali attività che gli operatori volontari svolgeranno sono:

Supporto attività digitale al target che si rivolgerà alle Misericordie: gli operatori volontari con il ruolo di facilitatori digitali, nelle attività di **front office** supporteranno e cercheranno di evadere le richieste pervenuti dagli utenti (in particolare over 65) nell'accesso ed utilizzo degli strumenti di sanità digitale quali:

- **TSE**
- **FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO**
- **SERVIZI PORTALE PRENOTA SANITA' TOSCANA**
- **SPID**
- **C.I.E**
- **App. IO**
- **Pago PA e Fascicolo pagamenti;**

Supporto a distanza attività digitale gli operatori volontari cercheranno di gestire le informazioni e comunicheranno con il cittadino tramite canali quali mail, social informazioni richieste di carattere sanitario digitale;

Comunicazione e promozione servizi digitali: distribuzione materiale cartaceo (locandine- depliant) sulle attività svolte dallo sportello indicando luogo ed orario al quale il target della popolazione può rivolgersi, distribuzione materiale on-line attraverso pagine web- brochure digitali oltre che divulgazione sportelli digitali attraverso social network;

Monitoraggio e feedback utenti: l'operatore volontario sarà impiegato in attività di back office raccogliendo i dati e le informazioni sul servizio svolto in itinere, raccoglierà le criticità segnalate durante il servizio e le trasmetterà alla struttura di servizio regionale o locale di riferimento con lo scopo di tradurre le esigenze degli utenti.

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

Per il raggiungimento dell'obiettivo del presente progetto, risulta fondamentale la costituzione di un gruppo di progetto che condivida filosofia, finalità, azioni e modalità di intervento, nonché momenti di confronto e verifica dell'andamento generale.

Per la realizzazione del presente progetto sono coinvolte complessivamente 159 persone con diversi ruoli e gradi di responsabilità per la conduzione delle varie azioni ed attività indicate alla relativa voce. Nello specifico, con riferimento alle attività da svolgere, in funzione delle professionalità e del ruolo ricoperto da ciascuno, la situazione può essere descritta come segue:

- Per l'espletamento delle **attività finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo** è prevista l'identificazione di un **facilitatore di progetto a livello zonale** per la gestione ed il coordinamento delle attività e delle risorse, per proporre verifiche sul campo e garantire eventuali interventi correttivi in itinere, che operi in stretta correlazione e con funzioni di raccordo con gli OLP e con i responsabili delle Misericordie.

Per l'espletamento delle **attività COMUNI in tutte le sedi**, è **PREVISTO** l'impiego/presenza delle seguenti figure:

- la consulenza di personale delle Misericordie coinvolte con competenza nell'estrazione ed elaborazione di dati socio-sanitari e nell'elaborazione di strumenti informatici di raccolta dati ad hoc (database, accessi, schede, etc.);
- i volontari delle associazioni che collaborano attivamente nell'ambito di progetti di supporto alla persona in cura, di auto-mutuo-aiuto, di sostegno alle famiglie, di informazione e sensibilizzazione della popolazione generale: oltre alle associazioni e enti partner, sono molto attive ad es. le Pubbliche Assistenze;
- le figure (organizzative e operative) di riferimento dei partner attivi nell'ambito di specifiche attività (ad es. comunicazione, addetti stampa etc.);
- volontari singoli abitanti delle aree, che rappresentano risorse umane cruciali impegnate nel raggiungimento degli obiettivi sopra esposti; da "utenti" passivi sono diventati "protagonisti" attivi delle azioni dispiegate.
- **Responsabile Informatico:** Persona con competenze digitali coordina le attività progettuali supervisionando quelle da svolgere intervenendo nella risoluzione di eventuali problemi tecnici

Professionalità/Funzione	Nr.	Attività
Facilitatori di progetto	29	Gestisce e coordina le attività e le con funzioni di raccordo con gli OLP e con i responsabili delle Misericordie sotto il profilo della coerenza con fabbisogni dell'utenza che si rivolge alle Misericordie.
Dirigenti delle Misericordie	28	Supervisionano l'andamento del progetto e i rapporti tra il personale, parteciperanno agli incontri formativi previsti, organizzeranno incontri tra le Misericordie.
Referente organizzativo servizi	29	Gestisce i Rapporti con i dirigenti dell'associazione per la pianificazione delle attività. Coordinamento e organizzazione dei servizi.
Personale segreteria/amministrazione	29	Gestione amministrativa servizi. Personale con competenza nell'estrazione ed elaborazione di dati socio-sanitari (ospedalieri, sociali, farmaci etc.) e nell'elaborazione di strumenti informatici di raccolta dati ad hoc (database, Access, schede, etc.).
Responsabile Informatico	26	Persona con competenze digitali coordina le attività progettuali supervisionando quelle da svolgere intervenendo nella risoluzione di eventuali problemi tecnici
Esperto Comunicazione	9	Responsabile delle attività di informazione relative al progetto. Crea e cura la comunicazione interna ed esterna del progetto. Nello specifico si occupa di: •Informare la popolazione, gli operatori e le istituzioni circa i contenuti del progetto; •Uniformare la comunicazione per avvicinare le diversità socio-culturali
Addetto Stampa	9	Giornalista pubblicitario addetto alla comunicazione istituzionale e ai rapporti con i media.
TOTALE RISORSE UMANE COINVOLTE	159	

5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)

Le Misericordie facenti parte del progetto dovranno essere dotate di un'infrastruttura tecnologica che sia di livello di connettività che di supporto alla gestione per l'erogazione dei servizi proposti.

All'operatore volontario, in quanto figura di facilitatore digitale dovrà essere fornita:

Supporto digitale all'utente presso sportelli digitale

- Postazione adeguata per svolgere la propria attività;
- Connessione ad Internet (almeno 10 Mbps);
- Computer dotato di videocamera e microfono;
- Stampanti;
- Scanner;
- Microfoni;
- Lettore Smart Card
- Telefono fisso

Supporto digitale utente a distanza

- Casella di posta elettronica;
- Linea telefonica dedicata;

Comunicazione e promozione servizi facilitatore digitale

-fornitura depliant, brochure digitali per la pubblicazione di materiale divulgativo on line sulle pagine web e portali delle Misericordie presenti nel progetto

Monitoraggio e feedback

-casella posta elettronica appositamente creata per invio segnalazioni e problematiche con utenti;

-questionario da distribuire agli utenti analogo alle sedi di servizio.

Potrà inoltre essere allestita una “postazione mobile” (Pc portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono) anche itinerante per permettere al facilitatore digitale di svolgere le attività previste dal progetto in più sedi del coordinamento.

6) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*

Nessuno

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

Consorzio Opere di Misericordia: Via delle Panche 37/A, 50141 Firenze -P.IVA: 06515510482

Nato nel 2015 come espressione del Movimento a livello nazionale, promosso dalla Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia, che ne è socio promotore, assieme alle Federazioni Regionali di Toscana, Calabria-Basilicata, Puglia, Emilia Romagna, che ne sono soci fondatori, Consorzio non ha scopo di lucro e si propone di promuovere lo sviluppo e la razionalizzazione di alcuni servizi dei consorziati e di fornire loro servizi d'impresa coordinando e ottimizzando i servizi rivolti alla popolazione, stipulando convenzioni con enti pubblici e privati nell'interesse dei consorziati aderenti. Partecipa attivamente al progetto attraverso la:

- promozione e l'organizzazione di attività culturali e sociali e del tempo libero;
- corsi di formazione professionale;
- funzioni di consulenza nei confronti di enti e istituzioni
- attività volte all'inserimento economico-sociale e culturale delle categorie svantaggiate in genere.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) *Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (*)*

Si rimanda, al riguardo, al sistema di formazione verificato dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale in sede di accreditamento.

9) *Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)*

Modulo “Sicurezza”

Formatore: Nicola De Rosa

Durata: 6 ore

Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile e sicurezza nei luoghi di lavoro, antincendio e antinfortunistica. Programma formativo (art. 37 D.Lgs 81/08 e Accordo Stato Regione 21.12.2011) della durata di 4 ore in modalità e-learning in rispetto alle direttive dell'Accordo Stato Regione 21.12.2011 su piattaforma FAD dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia. Informativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 36 D.Lgs 81/08) della durata di 2 ore in modalità e-learning su piattaforma FAD dedicata ad esclusivo utilizzo di Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

Realizzato in comune con l'Ente Anci ed Avis Toscana in quanto si tratta di attività propedeutica ai servizi specifici di sanità digitale e relativi sistemi abilitanti previsti dal progetto.

In comune con enti AVIS/ANCI

Modulo 2

I servizi digitali Nazionali. Gli strumenti abilitanti per la sanità digitale

Durata 8 ore

-SPID: funzioni attivazione ed utilizzo

TSE/CNS: funzioni attivazione ed utilizzo

Fascicolo sanitario elettronico: accesso ed utilizzo

Portale open

Formatori: Filippo Canapa per le Misericordie Toscane;

Malandra Gabriele per le Misericordie Abruzzo e Marche

Faggioli Leonarda per le Misericordie Pugliesi

Lavinia Corbo per le Misericordie Siciliane

Eleonora Amici per le Misericordie del Lazio

Antonio Zavattoni per le Misericordie liguri

Modulo 3

Elementi di Psicologia di Comunità- La cultura digitale nell'ambito della promozione del benessere di comunità – Durata 3 ore

Il modulo consentirà l'acquisizione delle competenze teoriche e metodologiche della psicologia sociale e di comunità. In particolare ampio spazio verrà dato all'approfondimento delle nuove tecnologie come strumento di innovazione e cambiamento sociale e alla cultura digitale nell'ambito della promozione del benessere di comunità.

Formatore: Grazia Maria Cantali

Modulo 4

I nuovi bisogni sociali-Evoluzione dei bisogni ed evoluzione delle risposte- Come passare dal Digital Divide all'Inclusione Digitale- Durata 1 ora

Il modulo fornirà conoscenze sui nuovi bisogni sociali emergenti. Ampio spazio verrà dato alla conoscenza del digital device e delle buone pratiche per inclusione digitale. Verrà approfondito

il senso dell'alfabetizzazione come strumento di inclusione sociale ed il senso del ruolo del facilitatore digitale.

Formatore: Grazia Maria Cantali- Agnese Schirru

Modulo 5

La Comunicazione Interpersonale- Durata 2 ore

Il modulo fornirà conoscenze nell'ambito dei processi comunicativi. Verranno approfonditi le principali Teorie e Tecniche della Comunicazione Interpersonale (approcci teorici, funzioni della comunicazione, modelli della comunicazione). Il modulo consentirà di acquisire tecniche e strumenti per comunicare efficacemente, mirerà a potenziare le risorse dell'individuo attraverso:

- la consapevolezza del proprio stile comunicativo e della propria capacità di ascolto;
- la consapevolezza della propria modalità di comunicazione verbale e non verbale;
- la consapevolezza della ricaduta della propria modalità comunicativa sugli altri.

Formatore: Grazia Maria Cantali

Modulo 6

Empatia e Ascolto Attivo –Durata 2 ore

Il modulo fornirà conoscenze teorico-pratiche sull'empatia e l'ascolto attivo ponendo l'attenzione sulla capacità di ascoltare, di individuare e riconoscere le emozioni. Mirerà a promuovere il miglioramento dell'empatia, a favorire l'ascolto di sé e dell'altro, a migliorare la capacità di riconoscere, elaborare, modulare la risposta emotiva e comportamentale nella relazione con gli utenti. Ampio spazio sarà dato allo sviluppo delle capacità relazionali del facilitatore, all'acquisizione di competenze per creare una relazione di sostegno verso gli utenti, orientandoli all'utilizzo delle tecnologie e dei servizi offerti.

Formatore: Grazia Maria Cantali

Modulo 7

Le modalità di organizzazione del servizio

Il modulo fornirà una conoscenza del progetto attraverso la sua presentazione ed introduzione agli operatori volontari.

- Analisi e discussione dei contenuti e dell'organizzazione tecnica;
- Internet, piattaforme digitali;

Durata:5 ore

Formatore: Simone Pucciani

Modulo 8

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

- Conoscenze del territorio dei riferimento;
- Orientamento all'informazione ai cittadini sui servizi offerti dalla Misericordia
- Gestione ed utilizzo dei sistemi digitali per pratiche burocratiche quali prenotazioni visite, esami, trasporti, offerti dalla Misericordia;

Durata:5 ore

Formatore: Agnese Schirru

Modulo 9

Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari

Ad ogni operatore volontario verranno assegnati una postazione e gli adeguati strumenti per l'erogazione dei servizi che andrà a svolgere verso gli utenti. Ciascun punto di "facilitazione digitale" dovrà infatti avere una dotazione logistica ed attrezzature tecnologiche adeguate alla attività svolte, inclusa una postazione e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti (minima 10 Mbps)

- Computer con videocamere e microfono;
- Stampante con scanner;
- Impianto audio fonico e di videoproiezione

Durata:2 ore

Formatore: Simone Pucciani

Formazione erogata dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale

Durata 38 ore

Il servizio di "facilitatore digitale"

Durata: 15 ore (*webinar*- 8ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)

1. L'amministrazione aperta digitale e cittadino- centrica;
2. La strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze;
3. Il modello del servizio di "facilitatore digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);
4. La figura del "facilitatore digitale": attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;
5. I servizi digitali pubblici

Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.2

Durata:19 ore (*webinar*- 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore)

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati;
2. Collaborazione e comunicazione;
3. Creazione di contenuti digitali;
4. Sicurezza;
5. *Problem solving*

Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitatore digitale", con studio di casi

Durata: 4 ore (1 ora a webinar, 4 webinar)

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
Nicola De Rosa Avellino, 20/03/1965	Tecnico Esperto in Sicurezza nei luoghi di lavoro e antincendio	<i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio</i>
MARIA GRAZIA CANTALI, Catania 24/06/1975	Psicologa clinica e di comunità- Psicoterapeuta individuale e di gruppo ad indirizzo analitico transazionale. Docente in corsi di formazione	<i>Moduli 3- 4- 5 -6</i>
SIMONE PUCCIANI, Pietrasanta 1/04/1971	Programmatore ed installatore software; perito informatico, referente IT per Confederazione Nazionale Misericordie Italia	<i>Moduli 7- 9</i>
AGNESE SCHIRRU, Cagliari 19/10/1978	Formatrice accreditata per Confederazione Nazionale Misericordie Italia; supporto e coordinamento attività della Misericordia	<i>Modulo 4-8</i>
FILIPPO CANAPA, Firenze 17/10/1985	Conseguito la laurea in Governo e Direzione d'Impresa presso Università degli studi di Firenze. Dipendente ANCI Toscana dal 2018 collabora con il settore della Regione Toscana, Sistemi	<i>Modulo 2</i>

	Informativi, Sanità digitale	
LEONARDA FAGGIOLI Foggia 19/01/1986	Formatrice accreditata per le Misericordie pugliesi, con competenze organizzative e relazioni informatiche di base	<i>Modulo 2</i>
Lavinia Corbo Agrigento 23/07/1989	Responsabile gestione delle risorse umane della Misericordia Campobello di Licata dal 2018. Ha competenze informatiche e coordina la gestione del personale.	<i>Modulo 2</i>
MALANDRA GABRIELE Mons (Belgio) 22/08/1968	Laurea di Educatore Professionale. Educatore professionale. Coordinatore Misericordie Abruzzo – Marche. Operatore di comunità terapeutica. Formatore per le Misericordie abruzzese.	<i>Modulo 2</i>
Antonio Zavattoni Genova 22/11/1957	Formatore accreditato delle Misericordie Liguri, competenze informatiche e gestionali nel coordinare e gestire il personale con conoscenza dei servizi territoriali	<i>Modulo 2</i>

ELEONORA AMICI Roma 16/04/1978	Laurea in Sociologia, dipendente confederale con abilità nella gestione del personale dipendente e volontario con abilità e competenze tecniche informatiche	<i>Modulo 2</i>
---	---	-----------------

Data, 27 marzo 2024

Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale
dell'Ente Proponente
(Claudia Barsanti)

