

Monitoraggio delle Attività Progettuali di Servizio Civile Digitale



REPORT ANNUALE

DigitASL Foggia

Anno 2022/2023

INDICE

CAPITOLO I- La struttura organizzativa e gestionale dell'ente.

CAPITOLO II- Il contesto in cui opera l'ente.

CAPITOLO III- Le attività dei programmi di Servizio Civile Universale con particolare riferimento all'impiego degli operatori volontari.

CAPITOLO IV- L'autovalutazione, da parte dell'ente, circa il raggiungimento degli obiettivi e il livello di soddisfazione degli operatori volontari.

CAPITOLO I – LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONALE DELL'ENTE



CAPITOLO II – IL CONTESTO IN CUI OPERA L'ENTE

L'ASL opera sul territorio della provincia di Foggia, con 595 682 abitanti (ISTAT 2023), distribuiti in 61 comuni, afferenti a 8 Distretti Socio Sanitari, con una notevole variabilità sia di popolazione (max. 25% Dist. Di Foggia – min. 6% Dist. Di Troia/Accadia), sia anziani, che rappresentano 22,24% della popolazione (over 64: max. 25% Dist. Di Troia – min. 17% Dist. di Cerignola). Inoltre, afferiscono all'ASL 3 Presidi Ospedalieri di Manfredonia, San Severo e Cerignola.

Il territorio ha caratteristiche orografiche che rendono problematica l'organizzazione delle attività per l'assistenza territoriale e quindi l'accessibilità ai servizi sanitari.

Tale circostanza ha reso indispensabile per ASL FG rispondere prontamente al processo di innovazione dei sistemi informativi sanitari, attuato anche attraverso il progetto di Servizio Civile Digitale "*DigitASLFOGGIA*", mediante il quale si è contribuito a diffondere, con l'ausilio dei "facilitatori digitali", l'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi on-line e l'accesso alle informazioni sanitarie attraverso piattaforme digitali integrate o interoperabili, tra cui l'uso del Fascicolo Sanitario Elettronico, per favorire la condivisione di tali informazioni fra gli attori coinvolti nel processo di cura (medici e infermieri, operatori sanitari sul territorio, farmacie, assicurazioni, ecc.).

CAPITOLO III - LE ATTIVITÀ DEI PROGRAMMI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI.

In attuazione di quanto previsto dal Programma "SCU IN_FORMA DIGITALE", alla base della programmazione del servizio civile universale vi sono i seguenti *Obiettivi di Agenda 2030*:

- *fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4);*
- *ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10).*

In particolare, le attività del Programma e del Progetto si inseriscono nell'ambito di azione individuata per il "rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni" e si attuano attraverso un percorso di rafforzamento delle competenze digitali diffuse.

Le attività del Programma e del Progetto hanno consentito l'acquisizione di maggiori competenze digitali da parte dei cittadini e un approccio consapevole alla realtà digitale e alla fruizione dei servizi online con particolare riferimento ai servizi digitali offerti dal Sistema Sanitario.

I Volontari, coordinati dagli OLP (Operatori Volontari di Progetto) e supportati tecnicamente dai responsabili dei servizi della ASL hanno contribuito alla realizzazione degli obiettivi progettuali tramite le seguenti azioni.

ATTIVITA'	RUOLO
AREA FORMAZIONE	Organizzare e informare sui DigitASL FORMA, realizzare incontri con i cittadini interessati per l'assistenza personalizzata per l'ottenimento dello SPID o della CIE.
AREA COMUNICAZIONE	Organizzare incontri/confronto con i Partner del progetto, gli stakeholder coinvolti per la condivisione dei contenuti degli eventi in-formativi e formativi da attuare, sviluppo dei materiali divulgativi da utilizzare per la realizzazione degli incontri e banchetti informativi nell'ambito degli eventi di sensibilizzazione itineranti organizzati dalla ASL in occasioni di particolari campagne.
AREA DIFFUSIONE	Allestire i Punti "Spazio DigitASL" informando i cittadini delle iniziative legate al servizio di facilitazione digitale e fissare incontri con i cittadini interessati per l'assistenza personalizzata per la formazione sui servizi socio sanitari digitali Puglia Salute/ASL fornendo supporto, se richiesto, agli utenti per la sensibilizzazione all'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico e l'acquisizione delle credenziali SPID o CIE, l'utilizzo del sistema PagoPA. Contribuire allo sviluppo dei questionari (<i>questionari elaborati dall'Ente Rete del programma, questionari finalizzati alla rilevazione della soddisfazione del cliente</i>). Collaborare all'elaborazione dei report intermedi (trimestrali) e finale sulle attività svolte dal Progetto.

Oltre alle attività progettuali già menzionate, così come risultante dal monitoraggio intermedio, svolto nel scorso del 6° mese di servizio (QVF2) e somministrato in data 14 giugno 2023, gli operatori volontari hanno svolto le seguenti azioni ulteriori di supporto agli operatori ASL FG:

- Raccolta e organizzazione dati, creazione di file (Word, Excel e Power Point) e promozione facilitazione digitale;
- Registrazione esenzioni, scelta medico e decessi;
- Attività amministrative, promozione e facilitazione digitale, creazione di file (Word ed Excel);

- Supporto utenza circa le competenze digitali e supporto per l'analisi dei dati del D.S.S.;
- Promozione progetto Gatekeeper;
- Supporto per la gestione delle prenotazioni online;
- Realizzazione di artefatti grafici, archiviazione dati e videomaker;
- Digitalizzazione delle cartelle dei pazienti nelle piattaforme Garsia e Talete web, attività di front-office, monitoraggio movimenti pazienti C.Or.O. in tabelle excel (lista d'attesa, 1° visita, ecc...) somministrazione questionari ai pazienti per misurare il loro grado di competenza digitale;
- Gestione appuntamenti per lo screening;
- Gestione agenda per esami mammografici;
- Supporto alla registrazione dell'avvio degli esami istologici;
- Archiviazione documenti, sportello informazioni SPID;
- Supporto all'analisi delle mancate disdette;
- Supporto all' U.R.P;
- Raccolta dei dati ed analisi dei medesimi con l'elaborazione dei grafici.

In riferimento all'impiego dei volontari si precisa che, al bando per operatori volontari in Servizio Civile Universale, pubblicato dal dipartimento nel 2022, hanno presentato la propria candidatura per il progetto dell'ASL Foggia n. 215 giovani. Al termine del processo di selezione i candidati risultati idonei selezionati e avviati sono stati n. 30.

L'Ente ASL FG ha ripartito l'impiego dei 30 operatori volontari sulla base delle seguenti aree di intervento:

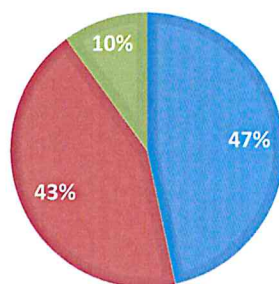
AREE DI INTERVENTO	RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	VOLONTARI
DISTRETTO SS	MANFREDONIA	2
DISTRETTO SS	SAN MARCO IN LAMIS	2
OSPEDALE	SAN SEVERO	2
U.R.P	SAN SEVERO	2
DISTRETTO SS	LUCERA	2
DISTRETTO SS	CERIGNOLA	2
OSPEDALE CIVICO	CERIGNOLA	2
DISTRETTO SS	DI TROIA	2
DISTRETTO SS	VICO DEL GARGANO	1
U.R.P	FOGGIA	2
WELFARE COMUNITARIO E INNOVAZIONE SOCIALE	FOGGIA	2
CENTRO SCREENING	FOGGIA	2
DIREZIONE SANITARIA	FOGGIA	2
DIREZIONE GENERALE	FOGGIA	1
DIREZIONE AMMINISTRATIVO	FOGGIA	1
ASSOCIAZIONE IL GIRASOLE	FOGGIA	2

Si precisa che, durante l'anno di svolgimento del servizio, le interruzioni verificatesi da parte degli operatori volontari sono state determinate principalmente dall'aver trovato opportunità d'impiego come risulta dai questionari somministrati.

Per realizzare l'analisi, di seguito riportata, sono stati suddivisi i giovani in fasce d'età comprese tra: 18-21 anni, 21-25 anni e 26-28 anni.

DISTRIBUZIONE PER FASCE D'ETÀ

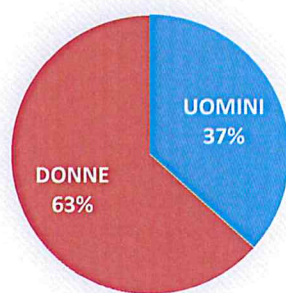
■ 26-28 ■ 21-25 ■ 18-21



I giovani volontari impiegati nel progetto sono principalmente ragazzi della fascia d'età 26-28 (47%). Secondariamente la fascia d'età 21-25 (43%) dimostra un'ottima adesione a chiusura del ciclo di formazione e della transizione del mondo lavorativo.

Il grafico mostra inoltre che è un'occasione ambita anche dalla fascia d'età tra i 18-21 (10%) da realizzare in parallelo al percorso di studio universitario.

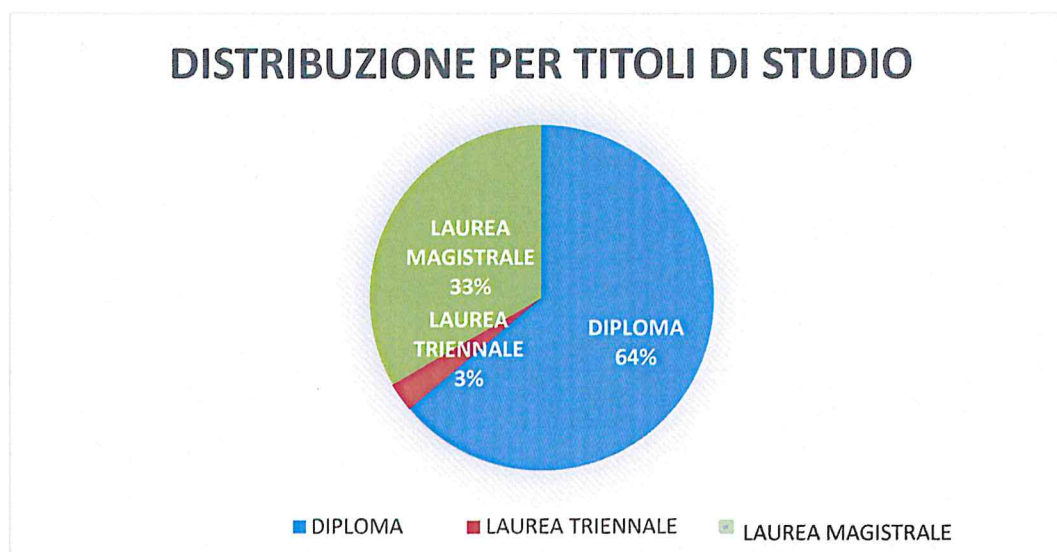
DISTRIBUZIONE PER GENERE



■ UOMINI ■ DONNE

Riguardo l'adesione al servizio per divisione di genere si registra una maggioranza nelle donne con il 63% rispetto alla presenza maschile pari al 37%.

Il servizio civile, si dimostra ad ogni modo, un valido percorso di cittadinanza attiva ed un'occasione importante per tutti.



Come evidenziato dal grafico sopra riportato, la maggioranza degli operatori volontari è in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado (64%). Una piccola percentuale ha conseguito la laurea triennale (3%), mentre una buona parte risulta in possesso della laurea magistrale (33%).

Inoltre, si dimostra, che il 50% dei diplomati risulta iscritto ad un corso di laurea al momento della presentazione della domanda.

Per quanto concerne la ripartizione geografica si evidenzia che tutti gli operatori volontari che sono stati impegnati nel progetto provengono da Foggia e dai paesi limitrofi della provincia.

Oltre alle attività sopra citate, gli operatori volontari hanno svolto anche attività connesse alla formazione.

La formazione generale è stata erogata agli Operatori Volontari SCU presso la sede centrale dell'ASL Foggia, sulle seguenti tematiche, per un totale di 50 ore:

La ASL di Foggia, costantemente supportata dall'Ufficio SCU, ha seguito il Sistema di Formazione accreditato e, attraverso un formatore accreditato, ha offerto le attività formative che prevedono un programma di lezioni frontali e dinamiche non formali, specificate di seguito a titolo esemplificativo:

- momenti informativi/formativi, svolti anche con l'ausilio di slides, proiezioni di filmati, sketch ed estratti di pubblicazioni;
- esercitazioni di gruppo, attraverso il ricorso a metodologie didattiche attive e dinamiche esperienziali (Problem Setting e Problem Solving, mediazione del conflitto, Role Playing e Case History);
- utilizzo di tecniche consolidate come Ice Breaking, Brainstorming, Evaluation activities.

La formazione specifica è stata erogata dall'ente ASL di Foggia, per un totale di 34 ore, con il fine di trasmettere agli Operatori Volontari SCU, le competenze necessarie per contribuire alla realizzazione delle attività previste nel progetto, nell'ambito dei diversi settori d'intervento e contesti di riferimento, in abbinamento con quella erogata dal Dipartimento per la Trasformazione digitale per un totale di 38 ore.

L'ASL FG in collaborazione con l'ASL Roma 1, ha offerto un'esperienza formativa comprendente moduli in cui i volontari hanno approfondito in primis la conoscenza del progetto e l'articolazione organizzativa dell'ente con particolare riferimento alle nuove

strategie per la realizzazione di un sistema sempre più digitalizzato. Nonché una formazione mirata alle attività di “facilitatore digitale” che il volontario sarà chiamato a svolgere con particolare cura delle dinamiche che regolano il rapporto con i cittadini.

CAPITOLO IV - AUTOVALUTAZIONE, DA PARTE DELL'ENTE, CIRCA IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI E IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI.

Il sistema di monitoraggio e Valutazione sviluppato dalla ASL di Foggia è finalizzato a rilevare l'analisi e comprensione dell'esperienza del Servizio Civile Universale, in un'ottica di continuo sviluppo e miglioramento.

L'attività di monitoraggio non si limita a un mero controllo sullo svolgimento delle varie fasi del percorso di Servizio Civile ma ad un attivo confronto tra vari attori coinvolti per scambiare informazioni, condividere dubbi e proporre suggerimenti e nuovi stimoli.

Per valutare il percorso di servizio Civile, ad ogni operatore volontario SCU sono stati somministrati quattro questionari a risposta mista relativa al progetto:

- 1) Entro la prima settimana dall'avvio del progetto, questionario a risposte multiple e aperte, per valutare le aspettative del giovane volontario e il background personale in avvio di progetto (13/12/2022);
- 2) Monitoraggio iniziale somministrato il secondo mese (13/01/2023);
- 3) Monitoraggio intermedio somministrato il sesto mese (14/06/2023);
- 4) Monitoraggio finale, alla fine del progetto, somministrato l'ultimo mese (27/11/2023).

Dalle risultanze del questionario finale somministrato agli OLP, si evince che la maggior parte degli intervistati ritiene di aver raggiunto gli obiettivi previsti dal Progetto.

Nello specifico, in riferimento all'obiettivo n. 1 "Diffondere la conoscenza ai cittadini/pazienti dei servizi digitali offerti dall'ASL FG e dei vantaggi dell'utilizzo degli stessi", il 66,7% degli intervistati dichiara di averlo raggiunto.

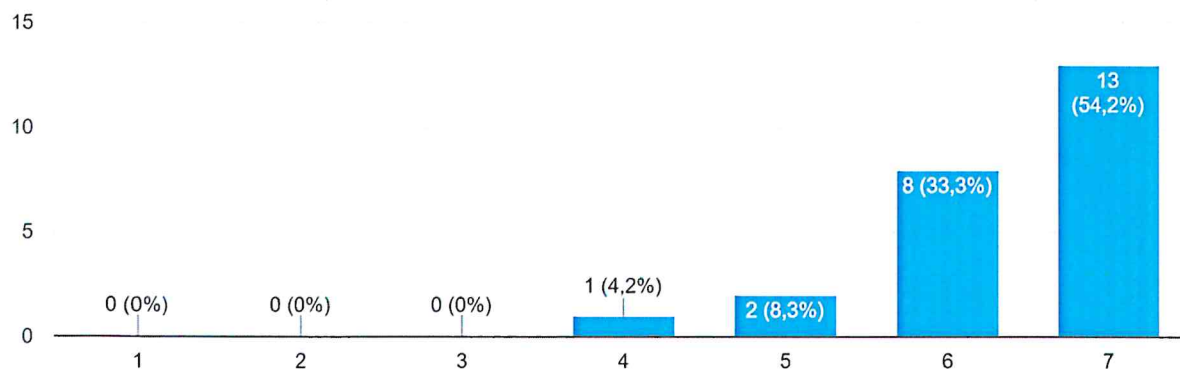
Per quanto concerne l'obiettivo n. 2 "Agire sul DIGITAL DIVIDE riducendo il divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione e chi ne è escluso in modo parziale o totale", il 58,3% riferisce di essere soddisfatto.

Infine, per quanto riguarda l'obiettivo n. 3 "Formare i cittadini all'uso dei servizi digitali rendendoli autonomi, anche attraverso la diffusione all'utilizzo delle applicazioni", il 58,3% afferma di averlo realizzato.

Dalle risultanze del questionario finale sottoposto agli operatori volontari si evince che il 54,2% risulta ampiamente soddisfatto delle attività svolte nell'ambito del Progetto e il 33,3% risulta mediamente soddisfatto come di seguito rappresentato.

Qual è la tua valutazione complessiva del progetto alla fine dell'anno?

24 risposte



L'esperto del Monitoraggio

Dott.ssa Annamaria Pinto



Il responsabile delle Attività di controllo

verifica e valutazione SCU

Dott.ssa Federica Galantino

