

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Azienda USL Toscana Centro

CODICE REGIONALE: RT1C00623

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Digitalizzazione & Risorse Umane
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	..
1.4 Num. Volontari:	2
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria   ore:	45
1.7.1 Formazione generale Facoltativa  ore:	5
1.8 Formazione specifica Obbligatoria   ore:	42
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa  ore:	20
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

All'interno di una grande Azienda Sanitaria come la ASL Toscana Centro, l'area delle Risorse Umane (Human Resources di seguito HR) svolge un ruolo strategico nella gestione di migliaia di dipendenti tra personale sanitario, tecnico e amministrativo. La complessità organizzativa, l'alto volume di pratiche da trattare e l'evoluzione continua delle norme rendono indispensabile un sistema di gestione documentale e informativa efficiente, moderno e affidabile.

Negli ultimi anni l'Azienda sta affrontando un processo di transizione digitale, volto a ridurre la frammentazione dei dati, velocizzare le procedure e migliorare la qualità dei servizi interni. Tuttavia, permangono criticità legate alla presenza di documentazione cartacea, archivi storici non ancora digitalizzati, database non sempre aggiornati e flussi di lavoro eterogenei da un presidio all'altro. Queste condizioni possono rallentare i processi amministrativi, incidere sulla tempestività delle comunicazioni e limitare la piena accessibilità dei servizi per i dipendenti, soprattutto per coloro meno avvezzi alle tecnologie.

L'adozione di strumenti digitali più intuitivi, la creazione di materiali informativi e il supporto alla gestione di flussi documentali moderni favoriscono un'organizzazione più dinamica, capace di rispondere tempestivamente alle esigenze del personale e di garantire una maggiore trasparenza, tracciabilità ed equità nei processi amministrativi.

In un contesto sanitario complesso e ad alta intensità operativa, il miglioramento delle pratiche dell'Ufficio HR diventa così un elemento essenziale per sostenere il benessere organizzativo e, indirettamente, per contribuire alla qualità complessiva dei servizi sanitari rivolti ai cittadini.

2.2 Obiettivi del progetto:

1. Migliorare l'efficienza della gestione documentale del personale
2. Potenziare la transizione digitale dell'Ufficio Risorse Umane
3. Favorire la trasparenza e la tracciabilità dei processi amministrativi
4. Migliorare l'accessibilità dei servizi ai dipendenti
5. Innovare la comunicazione interna
6. Alleggerire il volume cartaceo dell'archivio riducendo/ottimizzando conseguentemente la necessità di disporre di luoghi fisici di archiviazione.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell'ente necessari per l'espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

10

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

personale amministrativo (assistente, collaboratore professionale, coadiutore), dirigente.

OBIETTIVO 1) Digitalizzare i fascicoli del personale e le pratiche amministrative (contratti, presenze, attestati, permessi), Archiviare e classificare i documenti; Migliorare l'accessibilità delle informazioni.

OBIETTIVO 2): Contribuire alla migrazione verso piattaforme online; Aggiornare basi dati interne per migliorare la qualità e la completezza delle informazioni.

OBIETTIVO 3): Implementare flussi di lavoro digitali più chiari e monitorabili; Contribuire alla creazione di dashboard o report periodici su attività, scadenze e indicatori.

OBIETTIVO 4): Promuovere la creazione di materiale informativo sui servizi HR digitali

OBIETTIVO 5); Partecipare alla progettazione di contenuti informativi rivolti ai dipendenti

OBIETTIVO 6): Promuovere la sostenibilità aziendale risparmiando risorse

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto:

I volontari del Servizio Civile saranno coinvolti in un insieme di attività operative e di supporto all'interno dell'Ufficio Risorse Umane, con particolare attenzione alla digitalizzazione dei processi, alla gestione documentale e al miglioramento della comunicazione interna. Le attività contribuiranno in modo diretto all'efficienza e alla modernizzazione dei servizi.

1. Supporto alla digitalizzazione e alla gestione documentale del personale

- Scansione e digitalizzazione dei fascicoli del personale, dei contratti, delle autorizzazioni e delle pratiche amministrative.
- Inserimento dei documenti digitalizzati nei sistemi informativi aziendali secondo criteri di

classificazione prestabiliti e riordino degli archivi cartacei storici e correnti.

2. Collaborazione alla transizione digitale dell'Ufficio Risorse Umane

- Aggiornamento di database interni e anagrafiche del personale.
- Supporto nell'utilizzo di piattaforme digitali (portali HR, sistemi di workflow, sistemi di protocollo).

3. Attività a favore della trasparenza e tracciabilità dei processi

- Supporto nella predisposizione di strumenti di monitoraggio delle attività;
- Collaborazione alla standardizzazione dei flussi amministrativi, contribuendo alla definizione di check-list operative.

4. Supporto ai servizi informativi rivolti ai dipendenti

- Assistenza di base al personale che necessita di supporto nei servizi digitali ;
- Creazione di mini-guide pratiche, brevi tutorial o comunicazioni semplificate per favorire l'autonomia dei dipendenti.

5. Contributo all'innovazione della comunicazione interna: Predisposizione di contenuti per newsletter, bacheche digitali, avvisi e comunicazioni HR; supporto nella realizzazione di infografiche e materiali di orientamento.

6. Attività trasversali di collaborazione e miglioramento organizzativo: Proposte di miglioramento su procedure, strumenti digitali e modalità di comunicazione; collaborazione con altri uffici e presidi per uniformare le modalità di gestione documentale

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Flessibilità: a svolgere un orario distribuito su turni (mattina o pomeriggio); agli spostamenti sul territorio per le attività previste dal progetto.

Corretta tenuta della documentazione attestante la presenza in servizio e la formazione svolta. Utilizzo gilet e cartellino di riconoscimento

Rispetto: Legge della privacy sul trattamento di dati sensibili; dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative; disposizioni e regolamenti dell'AUSLTC; D.Lgs.n.81/08.

Partecipazione ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle Politiche giovanili della Regione Toscana "GIOVANI SI" secondo l'impegno assunto dall'AUSL TC in modo unilaterale e partecipazione/Frequenza corsi/seminari organizzati e ogni altro momento utile ai fini del progetto e della valorizzazione dell'esperienza di Servizio Civile; attività di sensibilizzazione sul Servizio Civile nelle scuole.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Presidio Misericordia e Dolce	Prato	Via Cavour, 87	2



### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Diffusione di informazioni e aggiornamenti sul Servizio Civile attraverso una mailing-list, che l'ufficio del Servizio Civile dell'Ente ha creato, contenente i nominativi di giovani che hanno contattato l'ufficio e/o hanno partecipato ad incontri di sensibilizzazioni organizzati nel territorio di riferimento ed hanno manifestato interesse a svolgere l'attività di Servizio Civile .

La diffusione al bando e ai progetti sarà garantita:

- tramite comunicati stampa sui quotidiani locali e freepass;

- sul sito aziendale, nell'apposita Sezione "Servizio Civile" dove sarà possibile reperire il bando, i progetti e le istruzioni per la compilazione della domanda oltre a tutti i contatti necessari;

Attività cartacea:

- sui canali social e sul canale youtube dell'Ente

Sul sito web saranno inoltre pubblicate tutte le informazioni che interessano i giovani circa i colloqui, con giorno e orario, gli esiti dei colloqui e le relative graduatorie.

SI

La disseminazione del bando avverrà anche attraverso brochure presso tutti i presidi sanitari dell'Azienda, le Università, le Biblioteche, presso l'Informa Giovani, l'Ufficio Scolastico Regionale e provinciale, presso i Centri per l'impiego e con altri soggetti portatori di interesse, i Centri giovani, Associazioni giovanili e Studi associati dei medici.

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto 50

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: SI

Attività sul Territorio

Nell'ambito delle attività proposte dalle strutture di Promozione alla salute il Servizio Civile si inserisce tra i progetti "risorsa". Il progetto "Servizio civile: un'opportunità per i giovani di imparare facendo" è rivolto a studenti delle classi quinte delle Scuole Secondarie di II grado di tutto il territorio di competenza dell'AUSL Tosca centro.

Ha come obiettivo quello di :

- Informare sull'opportunità di svolgere il Servizio Civile come volontario nei progetti di Servizio Civile;
- Promuovere la cittadinanza attiva, mediante servizi rivolti alla comunità.

Link:

<https://www.uslcentro.toscana.it/index.php/offerta-educativa-2025-26/cultura-della-donazione-e-cittadinanza-consapevole-2>

Altra attività:

Le scuole interessate al progetto, inviano alla UFC Promozione della Salute una scheda di adesione indicando le classi per le quali chiedono di attivare il progetto di sensibilizzazione. L'ufficio del Servizio civile aziendale organizza gli incontri coordinandosi

con il Docente Referente dell'istituto. Gli incontri prevedono :

- la condivisione di materiale informativo, infografiche predisposto dall'Ufficio suddetto in collaborazione con la SOC Comunicazione;
- la partecipazione di volontari di servizio civile attivi e/o che hanno svolto l'esperienza di servizio civile al fine di raccontare la loro esperienza;
- Focus group e Attività laboratoriali che possano favorire la riflessione su temi di cittadinanza attiva.

Anno scolastico 2024-2025: sono stati svolti 31 incontri in classe, per un tot di 64 classi e un tot. di 1115 studenti incontrati.

SI

Servizio di front office e uno sportello informativo telefonico, gestito dall'Ufficio del servizio civile, che per il periodo di durata del bando di selezione, svolge attività di supporto ai giovani che necessitano di essere orientati nella scelta di progetti e nella compilazione della domanda. L'utilizzo dei social network è ormai un elemento strategico di comunicazione, l'Azienda USL TC, attraverso i propri canali Facebook, Instagram, Youtube pubblicizza non solo i bandi di servizio civile ma anche tutte le attività rilevanti svolte dai volontari, in sicurezza e tutela della privacy. Di norma, nel mese di aprile si svolge la FESTA DEGLI STILI DI VITA e anche in questa occasione i volontari e gli operatori dell'Azienda promuovono campagne di pubblicizzazione del Servizio civile. I volontari inoltre partecipano al Tavolo: "Cittadinanza attiva e volontariato"

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione 100

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

#### Descrizione Piano:

L'obiettivo del piano è procedere ad una valutazione che si concentri su due aspetti: grado di soddisfazione dei volontari ed il raggiungimento degli obiettivi dichiarati al fine di adottare interventi correttivi volti in primo luogo al buon funzionamento del sistema di Servizio Civile ed al contenimento sia di conflitti che di fenomeni quale l'abbandono del progetto di servizio da parte degli operatori volontari. Per tale attività, l'Azienda USL Toscana centro si avvale di un gruppo di lavoro composto dal Responsabile del Servizio Civile e da altri professionisti esperti in sistema di monitoraggio del servizio civile.

Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:

- Report attività di progetto (obiettivi/indicatori)
- Apprendimento cooperativo; partecipazione attiva
- Indagine gradimento volontario; focus group volontari; autovalutazione del volontario

Tempistica e numero delle rilevazioni

- inizio progetto
- intermedia
- fine progetto

Incontri, di processo e di risultato, strutturati come una giornata di confronto e autoformazione allo scopo di raccogliere le eventuali criticità e adottare opportuni accorgimenti organizzativi e risolutivi, motivare i volontari valorizzando aspettative e richieste, favorire momenti di autovalutazione che facciano riflettere i volontari in modo attivo, consapevole e propositivo, sull'esperienza in corso attraverso il confronto con altre esperienze di servizio.

Monitoraggio obiettivi di progetto e valutazione finale

A sei mesi dall'avvio ed al termine del servizio viene verificato il raggiungimento degli obiettivi del progetto che evidenzierà problemi organizzativi, eventuali difformità tra risultati attesi e quelli ottenuti, le eventuali aree di miglioramento. La valutazione finale consentirà, partendo dalla preziosa esperienza maturata, ad orientare la progettualità futura nel settore di attuazione del progetto stesso.

### 3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Costituirà titolo preferenziale il possesso di diploma di scuola secondaria, la conoscenza della lingua italiana parlata e scritta, delle lingue straniere e di tecniche informatiche di base, la predisposizione all'ascolto, l'attitudine al lavoro di gruppo.

Nell'ottica di ampliare le conoscenze acquisibili da parte del volontario si richiede disponibilità agli spostamenti temporanei di sede.

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali

Per la formazione l'Azienda mette a disposizione: aule formative, PC, proiettori, lucidi e strumenti di presentazione, video, materiale informatizzato e/o cartaceo come depliant, dispense, files. Sono inoltre disponibili sale per videoconferenze che eventualmente fossero necessarie per consentire ai volontari di seguire incontri aziendali, regionali, nazionali di coordinamento/rappresentanza dei volontari di servizio civile o di moduli di formazione a distanza che il Servizio Civile Regionale dovesse organizzare.

L'Ente è in possesso di tutte le risorse necessarie, mette a disposizione i propri locali, nell'ambito delle sedi di assegnazione dei volontari.

In esse sono presenti postazioni PC, stampanti, telefoni, collegamento internet e posta elettronica, fax e fotocopiatrici multifunzioni di cui l'operatore volontario potrà avvalersi per l'espletamento delle sue attività, non necessariamente in modo esclusivo.

Ai volontari, su richiesta avanzata dall'OP, saranno attribuite credenziali personali per accedere ai software aziendali funzionali al progetto.

Sarà assegnato ai volontari un indirizzo di posta elettronica aziendale per la durata del progetto.

Aule didattiche per la formazione ed incontri periodici di monitoraggio.

Materiale di cancelleria

Videoproiettore, lavagne a fogli mobili.

Per gli spostamenti nell'ambito del progetto sarà possibile usufruire, secondo le disponibilità e con le modalità di accesso valide per i dipendenti, dei mezzi di servizio dell'Azienda USL Toscana Centro. E' inoltre prevista, nel caso di impossibilità all'utilizzo del mezzo aziendale o indisposizione da parte dell'operatore di progetto, la possibilità di usufruire dei mezzi pubblici e di aver rimborsato per intero i costi sostenuti grazie ad un budget assegnato a favore dei volontari all'Ufficio Servizio Civile Aziendale.

### 3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 6550

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Corso Sicurezza sui luoghi di lavoro € 550 per ogni edizione

Formazione Generale e Specifica compresa l'attività di monitoraggio nel corso del progetto a carico dell'Azienda USL Toscana centro con docenti interni € 3.000

Rimborso trasporti per spostamenti sul territorio € 3.000, previa presentazione dei documenti di spesa, per quei volontari a cui venga chiesto di spostarsi per le attività formative dalla propria Area territoriale ad altra Area o gli venga chiesto per motivi afferenti al progetto.

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

L'Azienda USL Toscana Centro ha seguito il percorso di accreditamento dei provider ECM (Educazione Continua in Medicina) e ne ha conseguito la piena titolarità divenendo Provider Accreditato del Sistema Sanitario Regionale Toscano. L'accREDITAMENTO dei provider è il riconoscimento pubblico di un soggetto attivo nel campo della formazione continua in sanità che, sulla base di un sistema di requisiti minimi che riguardano anche il piano formativo proposto e di procedure concordate a livello nazionale, lo abilita a realizzare attività didattiche per l'ECM (Educazione Continua in Medicina) e ad assegnare direttamente i crediti ai partecipanti validi su tutto il territorio nazionale.

L'intero percorso formativo ha il fine di far acquisire ai partecipanti una capacità relazionale adeguata e positiva rispetto al tipo di utenza coinvolta dal servizio, oltre a concrete capacità di agire ed a conoscenze psico-sociali ed educativo-relazionali nell'ambito socio-sanitario e di contatto con l'utenza fruitrice dei servizi.

L'Azienda UsI Toscana Centro rilascia - su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge - ulteriore attestazione valida ai fini del curriculum con il riconoscimento del percorso di formazione svolta e attestazione degli eventuali crediti ECM maturati.

L'Azienda solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD).

La formazione a distanza FAD è, in parte, assegnata a FORMAS, Provider Formativo di Regione Toscana.

A titolo puramente esemplificativo alcuni dei corsi ECM attualmente frequentabili dai volontari del servizio civile sono:

Corso di Formazione sulla riservatezza e trattamento dati – FAD (4 ECM)

La protezione dei dati personali in sanità – FAD (7 ECM)

Attrezzature munite di Videoterminali "Formazione ai sensi dell'Art. 177 del Dlg. 81/2008 s.m.i. – FAD (4 ECM)

Corso primo soccorso nei luoghi di lavoro – FAD (8 ECM)

Formazione generale per lavoratori in attuazione del Dlg. 81/2008 e accordo Stato-Regioni del 21.12.2011 – FAD (4 ECM)

Sistema di prevenzione e di repressione della corruzione FAD (5 ECM)

Potenziamento della consapevolezza in ambito cybersicurity per il personale SSR (5 ECM)

Al termine del servizio civile i volontari avranno acquisito la capacità di relazionarsi in ambiente multi professionale, acquisendo una maggior sicurezza rispetto al contributo originale che ciascuno può apportare nel lavoro di gruppo. In particolare il volontario avrà avuto modo di prendere pratica con tecniche di animazione e formazione dei ragazzi adolescenti, utilizzando il metodo delle life skills.

I Volontari hanno, inoltre, l'opportunità di partecipare a corsi e congressi che prevedano il rilascio di attestazione, organizzati dall'Azienda UsI Toscana Centro per gli argomenti di interesse.

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra "lavoro guidato" e "formazione" sulle aree tematiche del progetto.

Le competenze che i volontari andranno ad acquisire e sviluppare sono:

Competenze tecniche e digitali

- Utilizzo di sistemi informativi per la gestione delle risorse umane (portali Human Resources- HR, database, sistemi di protocollo e workflow).
- Competenze di digitalizzazione documentale, archiviazione elettronica e gestione di archivi digitali e cartacei.
- Applicazione di criteri di classificazione e indicizzazione dei documenti.
- Familiarità con strumenti digitali per la creazione di contenuti informativi (newsletter, infografiche, guide operative).
- Capacità di supporto operativo all'uso di piattaforme digitali aziendali.

Competenze amministrative e organizzative

- Conoscenza dei processi amministrativi del personale e delle procedure di gestione HR .
- Sviluppo di competenze di organizzazione del lavoro, pianificazione e rispetto delle scadenze.
- Attenzione alla riservatezza dei dati personali e al trattamento corretto delle informazioni.

Competenze comunicative e relazionali

- Abilità nel supporto e nell'assistenza agli utenti interni (dipendenti).
- Produzione di contenuti semplificati e divulgativi per favorire l'autonomia digitale.
- Miglioramento delle capacità di ascolto, collaborazione e lavoro in team.

Competenze trasversali (soft skills)

- Problem solving e capacità di individuare soluzioni organizzative e digitali.

- Adattabilità e flessibilità nell'utilizzo di nuovi strumenti e procedure.
- Capacità di collaborazione intersettoriale con altri uffici.

Competenze orientate all'innovazione e al futuro professionale

- Consapevolezza dei processi di transizione digitale nella Pubblica Amministrazione.
- Competenze spendibili nei settori amministrativi, HR, digitalizzazione.

I volontari del Servizio Civile riceveranno una certificazione relativa la formazione specifica per lavoratori ai sensi dell'art. 37 D.Lgs 81/08 ss.mm. Per i settori di classe di Rischio Alto nel settore ATECO sanità e assistenza sociale.

#### 4.3 Competenze ADA

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 1638 - Accoglienza	Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di	Trasversale

#### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

### 5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Metodologia:

La formazione generale viene erogata con l'utilizzo di due principali approcci metodologici:

"formale": rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove docenti e discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. Affinché la lezione frontale sia finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non limitata alla mera illustrazione di contenuti, sono favoriti momenti di interattività, di confronto e di discussione tra partecipanti. Per ogni tematica trattata, è previsto un momento di condivisione e di riflessione sui contenuti proposti, con conseguenti dibattiti con relatrici e relatori, nei quali dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni.

"non formale": tale approccio attiene alle tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascuna/ciascun operatrice/operatore volontaria/o, sia come individuo che come parte di una comunità.

Se nella lezione frontale la relazione tra docente e discente è ancora di tipo "verticale", con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione "orizzontale", di tipo interattivo, in cui entrambi i soggetti coinvolti sviluppano insieme conoscenze e competenze. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre (apprendimento reciproco).

I suddetti approcci metodologici possono essere erogati in due modalità:

"in presenza": formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione.

"a distanza": formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o non sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione, ma connessi attraverso dispositivi elettronici. Tale collegamento può avvenire in modalità "sincrona" o "asincrona".

Gli strumenti di erogazione della formazione "a distanza" in modalità "asincrona" prevedranno il tracciamento delle attività dell'utente e in particolare il completamento dei moduli formativi.

La formazione "a distanza", in termini di monte ore formativo, non può superare il 20% del totale delle ore complessive formative obbligatorie dichiarate dall'Ente per il progetto.

Relativamente alla formazione generale si prevede la somministrazione di un questionario di apprendimento finale e di un questionario di gradimento della docenza. I risultati saranno quindi analizzati, elaborati e rendicontati nella relazione.

Si precisa inoltre che in analogia a quanto fatto per i neo-assunti, nell'ambito della formazione generale gli operatori volontari di Servizio Civile riceveranno una formazione specifica per lavoratori ai sensi dell'art. 37 D-Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. per i settori di classe di Rischio Alto di 16 ore effettuata dal provider Regione Toscana FORMAS di cui 1 modulo FAD e 3 moduli frontali.

## 5.2 Contenuti della formazione:

### MODULO 1 :IL SERVIZIO CIVILE IERI E OGGI

#### MODULO 1 A: 6 ore

- Il concetto di difesa secondo i principi costituzionali
- Il servizio civile come "difesa civile" della Patria
- La storia e l'evoluzione del servizio civile : dall'obiezione di coscienza ad oggi
- L'identità del gruppo in formazione e patto formativo : impegni ed aspettative

#### MODULO 1 B: 6 ore

- Disciplina dei rapporti tra Enti e volontari del Servizio Civile Universale/Regionale (diritti e doveri)
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- La carta di impegno etico
- La rappresentanza dei volontari nel Servizio Civile
- Protezione Civile e N.U.E. 112

### MODULO 2 : PRINCIPI DI FORMAZIONE CIVICA

#### MODULO 2 A : 3 ore

- I principi costituzionali e la Costituzione in generale
- Le forme di cittadinanza attiva: civica, digitale
- Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile
- PNRR

#### MODULO 2 B. 3 ore

- Codice di comportamento e cenni sulla prevenzione della corruzione e sulla trasparenza nelle pubbliche amministrazioni

### MODULO 3: IL VOLONTARIO E IL SUO RUOLO ALL'INTERNO DI AUSL TC

#### MODULO 3 A: 3 ore

- L'organizzazione del Servizio sanitario Nazionale e Regionale : le aziende sanitarie
- L'evoluzione organizzativa dell'Azienda Unità Sanitaria locale Toscana Centro
- Organizzazione interna di AUSL T.C.
- Comunicazione nei rapporti fra Istituzione e cittadino

#### MODULO 3 B. 3 ore

- Corso Privacy: il trattamento dei dati in Sanità

### MODULO 4: IL LAVORO IN TEAM E LA COMUNICAZIONE

#### MODULO 4 A: 3 ore

- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
- Il lavoro per progetti, il Team
- Il Volontario: ruolo e competenze
- L'integrazione nel Team work

#### MODULO 4 B. 2 ore + 1 (facoltativa)

• La Mediazione culturale: come facilitare la comunicazione in una società multietnica  
Al termine dei moduli sarà somministrato ai volontari un questionario di apprendimento ed uno di gradimento dei docenti.

#### MODULO 5: LA SICUREZZA SU I LUOGHI DI LAVORO- 16 ORE

In analogia a quanto fatto per i neo-assunti, i Volontari di Servizio Civile riceveranno una formazione specifica per lavoratori ai sensi dell'art. 37 D-Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. per i settori di classe di Rischio Alto nel settore Ateco sanità e assistenza sociale (1 modulo FAD e 3 moduli con lezioni frontali).

La formazione in materia di SS.LL. sarà affidata a specifici formatori aziendali in materia, individuati direttamente dal Comitato Tecnico Scientifico aziendale per la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro in possesso delle conoscenze necessarie evidenziate in un curriculum vitae redatto in forma di autocertificazione.

Nel percorso formativo saranno somministrati ai volontari test di apprendimento e questionari di gradimento dei docenti.

#### 5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

##### MODULO 4 B 1 ora di 3

La Mediazione culturale: attività laboratoriale

##### FORMAZIONE BLS-D Primo Soccorso 4 ore

Corso per esecutore BLS-D per personale laico secondo linee guida DGR Toscana 416 del 30/03/2020

Formazione in presenza

La Formazione Generale Facoltativa è parte integrante del servizio e le ore effettuate sono conteggiate a tutti gli effetti ai fini del monte ore formativo e complessivo.

Per i corsi attinenti al piano formativo aziendale 2026/2027 si prevede l'inserimento dei volontari in tutti quei corsi in cui sarà possibile e di cui si riconoscerà l'utilità ai fini del Progetto.

## 6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

### 6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione verrà effettuata direttamente dal personale afferente al Dipartimento HR.

**MODULO 1 – Il contesto sanitario e l'organizzazione della ASL (8 ore)**

Metodologie: lezione frontale, discussione guidata, analisi di casi reali.

**MODULO 2 – Gestione documentale e digitalizzazione negli uffici HR (10 ore)**

Metodologie: esercitazioni pratiche, simulazioni di processo, utilizzo di software.

**MODULO 3 – Sistemi informativi e flussi amministrativi delle Risorse Umane (8 ore)**

Metodologie: formazione pratica in affiancamento agli operatori HR.

**MODULO 4 – Comunicazione interna e servizi ai dipendenti (8 ore)**

Metodologie: workshop, lavori di gruppo, esercitazioni di scrittura e comunicazione.

**MODULO 5 – Competenze trasversali, sicurezza, etica e relazione con l'utente interno (8 ore)**

Metodologie: role-playing, analisi di casi, simulazioni di situazioni lavorative.

### 6.2 Contenuti della formazione:

**MODULO 1 – Il contesto sanitario e l'organizzazione della ASL (5 ore)**

Obiettivo: fornire ai volontari una conoscenza solida dell'ambiente in cui opereranno.

- Dipartimento delle Risorse Umane : organizzazione e funzioni
- Normativa di riferimento relativa al personale sanitario e amministrativo.
- Introduzione ai sistemi informativi sanitari e amministrativi.

**MODULO 2 – Gestione documentale e digitalizzazione negli uffici HR (15 ore)**

Obiettivo: preparare i volontari alle attività di digitalizzazione, archiviazione e gestione documentale.

Contenuti:

- Principi di gestione documentale nella PA.
- Archiviazione digitale: norme, standard e buone pratiche.
- Strumenti e software di protocollazione e archiviazione usati in AUSL TC
- Organizzazione di un archivio cartaceo e digitale.
- Tecniche di scansione, controllo qualità e catalogazione.
- Privacy e protezione dei dati personali (GDPR) applicati ai documenti HR.

**MODULO 3 – Sistemi informativi e flussi amministrativi delle Risorse Umane (15 ore)**

Obiettivo: far conoscere ai volontari i sistemi digitali interni e i flussi HR più rilevanti.

Contenuti:

- Principali piattaforme HR in uso (presenze, contratti, formazione, fascicolo del dipendente).
- Flussi amministrativi tipici: assunzione, variazioni, permessi, certificazioni, cessazioni.
- Data entry, aggiornamento database e verifica delle informazioni.
- Tracciabilità dei processi e costruzione di report.
- Standardizzazione dei workflow e check-list operative.

**MODULO 4 – Comunicazione interna e servizi ai dipendenti (3 ore)**

Obiettivo: sviluppare capacità di supporto ai dipendenti nella fruizione dei servizi HR e migliorare i canali informativi interni.

Contenuti:

- Principi di comunicazione interna nella PA e in ambito sanitario.
- Creazione di contenuti chiari e accessibili: newsletter, bacheche digitali, FAQ.
- Gestione di sportelli informativi rivolti ai dipendenti.
- Strumenti digitali per la comunicazione visuale: infografiche e brevi tutorial.

**MODULO 5 – Competenze trasversali, sicurezza, etica e relazione con l'utente interno (4 ore)**

Obiettivo: rafforzare soft skills, consapevolezza operative e competenze di comportamento professionale.

Contenuti:

- Lavoro in team in un'organizzazione complessa.
- Problem solving operativo nei processi HR.
- Etica del lavoro nella Pubblica Amministrazione.
- Riservatezza, integrità dei dati e gestione delle informazioni sensibili.

• Gestione delle relazioni con operatori sanitari e amministrativi.

#### 6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

Formazione sui sistemi di riscossione digitale 3 ore

Al fine di contribuire alla realizzazione del presente progetto la ditta Nexi Payments S.p.A. P.I. 04107060966 si impegna a dare massima disponibilità, attraverso la formazione, per agevolare gli operatori volontari di servizio civile nell'utilizzare i sistemi Totem PagoSi adiacenti alle strutture di accoglienza ospedaliera per incentivare l'utilizzo della moneta elettronica e scoraggiare l'utilizzo del contante, seguendo le politiche a livello nazionale tese ad incrementare il cashless.

Modalità a distanza

La protezione dei dati personali in sanità 7 ore

L'obiettivo formativo generale è quello di fornire le conoscenze di base in materia di protezione dei dati personali alla luce del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs 196/2003, con particolare riferimento ai trattamenti effettuati in ambito sanitario e tecnico-amministrativo.

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

Il sistema di prevenzione e repressione della corruzione – corso avanzato 5 ore

L'obiettivo formativo generale è quello di fornire elementi relativi alla sanità digitale, informatica di livello avanzato e lingua inglese scientifico. Normativa in materia sanitaria: i principi etici e civili del SSN e normativa su materie oggetto delle singole professioni sanitarie, nozioni di sistema.

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

Potenziamento della consapevolezza in ambito cybersicurity per il personale del SSR 5 ore

L'obiettivo è quello di fornire consapevolezza rispetto a tutte le azioni da adottare per lavorare sugli applicativi informatici in sicurezza

Modalità FAD su piattaforma FORMAS

La Formazione Specifica Facoltativa è parte integrante del servizio e le ore effettuate sono conteggiate a tutti gli effetti ai fini del monte ore formativo e complessivo.

Per i corsi attinenti al piano formativo aziendale 2026/2027 si prevede l'inserimento dei volontari in tutti quei corsi in cui sarà possibile e di cui si riconoscerà l'utilità ai fini del Progetto.

## 7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 2023-02-16

7.2 Ulteriore formazione

null

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO

