

## PROGRAMMA

SCD In\_Forma Digitale: Il cittadino al centro dell'esperienza digitale - Terza Edizione

## PROGETTO

SALUTE IN UN CLICK – TERZA EDIZIONE

**ABSTRACT  
2024/2025**

a cura di  
Ufficio di Servizio Civile  
ASL ROMA 1



## Premessa

L'Ufficio Servizio Civile dell'ASL Roma 1, secondo quanto stabilito dal Dipartimento per le Politiche Giovanili, annualmente effettua un monitoraggio dei progetti attivi nei servizi territoriali.

L'attività di monitoraggio consente di: ricavare dati ed informazioni utili per valutare l'andamento dei progetti e delle attività svolte dai volontari; verificare il raggiungimento degli obiettivi; rilevare le eventuali criticità e l'impatto sul territorio ed i suoi destinatari.

Si predilige l'utilizzo di una metodologia partecipativa nella quale i volontari sono coinvolti nei momenti riflessivi del progetto, valorizzando il loro ruolo e favorendone la responsabilizzazione.

L'impostazione partecipativa, infine, permette ai responsabili del progetto di implementare gli interventi formativi e gli aggiustamenti derivanti da segnalazioni concrete relative ad esigenze e/o opportunità riscontrate dagli operatori volontari nel corso del lavoro.

## Progetto "Salute in un click – Terza edizione"

Il progetto "SALUTE IN UN CLICK – Terza edizione" realizza interventi per sostenere le persone con fragilità socio-sanitarie che si rivolgono ai Servizi ASL o inserite in percorsi di presa in carico, permettendo loro di acquisire le competenze necessarie per fruire dei servizi digitali che il Servizio Sanitario Nazionale e le Pubbliche Amministrazioni hanno implementato (es SPID, CIE, PagoPA, "IO", Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ecc.) e dare maggior forza e significato agli interventi di inclusione. Il progetto, inoltre, dedica azioni al superamento del digital divide per le persone fragili ed opera così per il raggiungimento dell'Obiettivo 4 dell'Agenda 2030 "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva e un'opportunità di apprendimento per tutti" nonché all'Obiettivo 10 "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni". Attraverso le azioni di facilitazione digitale, il progetto si colloca nell'ambito dell'azione f) dell'Agenda 2030 tesa al rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

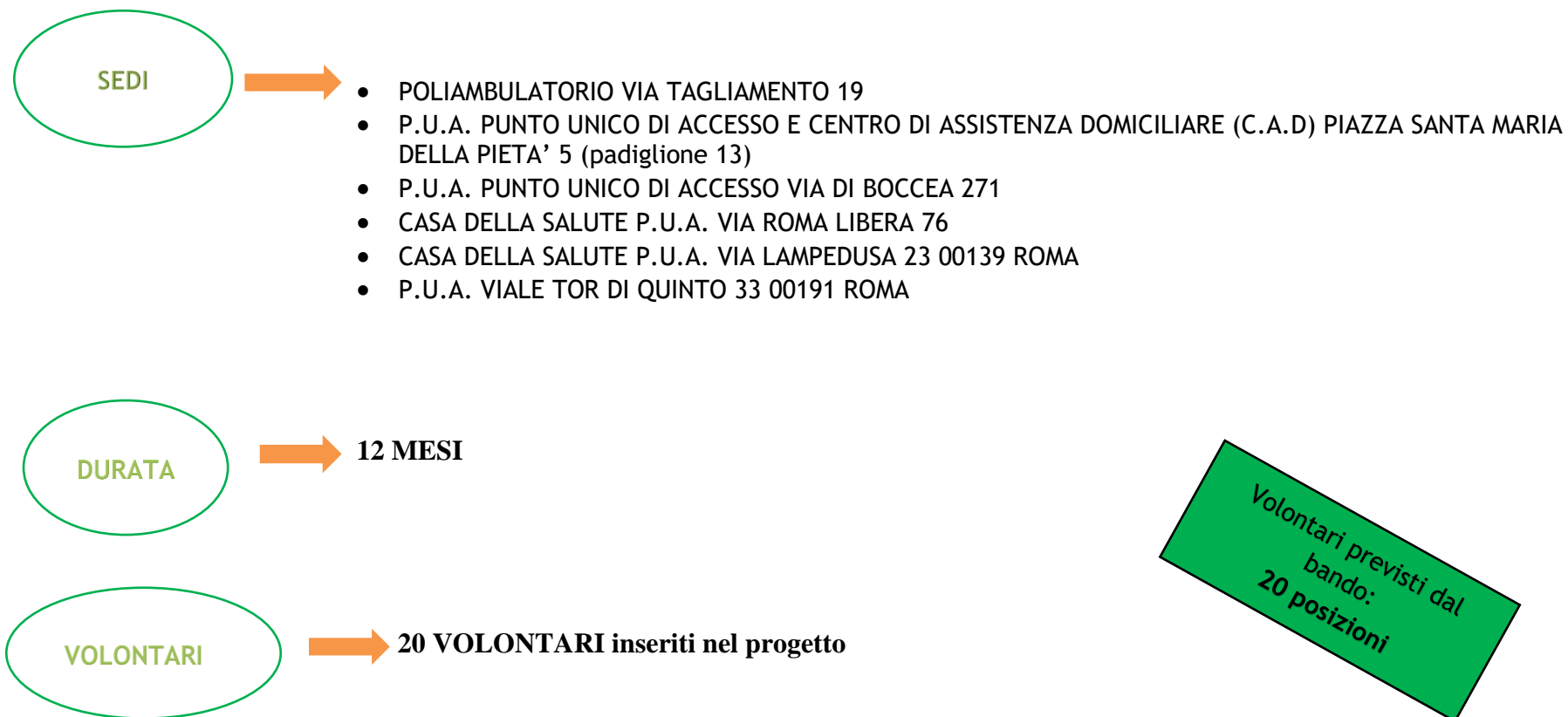
## Modalità di realizzazione del monitoraggio

L'attività di monitoraggio dei progetti avviene mediante l'utilizzo di schede che vengono compilate dai volontari di ogni progetto alla presenza degli operatori dell'Ufficio di Servizio Civile Universale della ASL Roma 1 e dagli OLP in due diverse occasioni durante l'anno.

Nello specifico si indicano le schede somministrate:

- Questionario rilevazione formazione generale e specifica;
- Questionario di andamento del servizio civile;
- Questionario di medio periodo;

- Questionario finale;
- Questionario OLP.





Gli Operatori Volontari, durante tutta la durata del progetto, hanno svolto le seguenti attività:

- Collaborare con l'Area Comunicazione dell'Ente per stabilire le strategie promozionali e informative del servizio;
- Elaborare le schede di rilevazione per l'aggiornamento della mappatura degli stakeholder e dei contatti con gli attori della rete interessati;
- Ideare contenuti per la campagna di sensibilizzazione e materiali cartacei ed informatici da utilizzare (es.: redazione di "annunci lancio" per i canali social dell'Ente e dei partner per promuovere l'iniziativa);
- Collaborare con gli OLP per la ricerca delle sedi di attuazione degli eventi informativi;
- Svolgere attività di orientamento durante le giornate dedicate e attività di informazione alla cittadinanza per l'avvio del servizio spiegandone caratteristiche e finalità;
- Condividere, in accordo con gli OLP, modalità di gestione dell'attività di facilitazione:
  - Organizzare gli spazi dedicati al servizio;
  - Organizzazione eventuali turni;

- Redigere la comunicazione di avvio del progetto da inviare ai servizi territoriali dell'Ente, di altri enti territoriali e degli stakeholder;
- Allestire la sede di erogazione del servizio tramite i materiali comunicativi forniti dall'Ente con lo scopo di renderla riconoscibile ed identificabile;
- Distribuire i materiali promozionali sul territorio;
- Prima di affiancare il cittadino nell'utilizzo di postazioni/connesione Internet nella sede di attuazione, consegnare i moduli relativi alla privacy da far sottoscrivere;
- Realizzare l'azione di facilitazione: su richiesta del cittadino, la facilitazione può essere realizzata anche su dispositivi portati dallo stesso (computer portatile, smartphone e tablet);
- Stampare materiale digitale reperito on line o portato dall'utente, previa approvazione dell'OLP, per completamento delle procedure effettuate;
- Consentire agli utenti il download di file (documenti, modulistica, regolamenti, ecc.) e relativo salvataggio su chiavetta USB di proprietà o attraverso sistemi di cloud computing (es. Drive, Dropbox, iCloud);
- Consentire il libero accesso ai principali social network e limitare l'accesso solo ai siti ritenuti non idonei dall'Ente;
- Mettere a disposizione degli utenti software per effettuare videochiamate, almeno a scopo dimostrativo;
- Consentire l'accesso a siti di enti pubblici.

I volontari hanno effettuato l'attività di facilitazione digitale presso la sede di attuazione del progetto o, in accordo con gli OLP, presso il domicilio dei cittadini impossibilitati ad accedere al PUA o presso le sedi messe a disposizione dai partner.

I volontari hanno infine condiviso quanto svolto con gli OLP ed hanno compilato il report periodico delle attività nonché delle richieste pervenute in merito al digital divide, effettuando un monitoraggio delle stesse.

## SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

	<b>Poliambulatorio Via Tagliamento</b>	<b>P.U.A. Santa Maria della Pietà</b>	<b>P.U.A. Via di Boccea</b>	<b>P.U.A. Via Roma Libera</b>	<b>P.U.A. Via Lampedusa</b>	<b>P.U.A. Viale Tor di Quinto</b>
N. domande presentate	9	6	7	3	10	7
N. domande GMO	1	/	/	/	/	/
N. IDONEI selezionati	2	3	2	3	4	4
N. IDONEI non selezionati	5	/	/	/	3	/
NON IDONEI	/	2	/	/	/	/
N. VOLONTARI avviati al servizio	2	4	2	3	4	4
RINUNCIATARI	2	1	5	/	3	3
INTERRUZIONI	/	2	/	1	/	2
SUBENTRI	/	1	/	1	/	/

## ESITO QUESTIONARI

Questionario rilevazione formazione generale:  
rilevazione effettuata il 07 febbraio 2025

Questionario rilevazione formazione specifica:  
rilevazione effettuata il 23 luglio 2025

Questionario andamento del servizio civile:  
rilevazione effettuata il 07 febbraio 2025

Questionario di medio periodo:  
rilevazione effettuata il 28 agosto 2025

Questionario finale:  
rilevazione effettuata il 27 novembre 2025

Questionario OLP:  
rilevazione effettuata il 02 dicembre 2025

Le valutazioni riportate sono emerse dal calcolo della media aritmetica dei punteggi attribuiti dagli operatori volontari agli items a loro sottoposti: agli stessi, infatti, è stato chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 a 5 dove 1 significa “il peggio possibile” e 5 significa “il meglio possibile”.

## CONFRONTO TRA QUESTIONARI DI RILEVAZIONE FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

La rilevazione, condotta n. 20 operatori volontari, evidenzia un complessivo buon livello di soddisfazione, sia in relazione alla formazione generale (media pari a 3,4) sia a quella specifica (media pari a 3,5). Al fine di migliorare ulteriormente l'offerta formativa, i partecipanti hanno suggerito un maggiore approfondimento di alcune tematiche specifiche, tra cui, in particolare, la conoscenza dell'Ente e l'utilizzo delle modalità operative da remoto.

Per quanto concerne il livello di preparazione dei formatori, i volontari hanno espresso un apprezzamento significativo, con una valutazione media pari a 3,8. In riferimento all'acquisizione di competenze sociali e relazionali, emerge un riscontro positivo, in quanto l'esperienza ha favorito opportunità concrete di interazione e relazione con le persone.

Nel complesso, dall'analisi comparativa dei questionari si evince che i volontari ritengono di aver raggiunto gli obiettivi previsti dal percorso di servizio civile svolto.

### QUESTIONARIO MEDIO PERIODO

Nel complesso, la valutazione dell'esperienza risulta positiva, pur evidenziando alcuni aspetti suscettibili di miglioramento. L'inserimento all'interno dell'organizzazione appare pienamente riuscito, come dimostra l'elevato livello di integrazione percepito, accompagnato da un significativo sviluppo dell'autonomia operativa e da una buona capacità di gestione delle eventuali criticità incontrate durante il percorso. I rapporti interpersonali, sia con gli altri volontari sia con gli operatori del servizio, si configurano come generalmente positivi, contribuendo a creare un clima collaborativo e favorevole allo svolgimento delle attività. Anche il supporto ricevuto da parte degli operatori e dell'Operatore Locale di Progetto è valutato in modo complessivamente buono, sebbene non sempre pienamente soddisfacente sotto tutti gli aspetti.

Per quanto riguarda l'organizzazione generale del servizio e la gestione delle dinamiche logistiche e amministrative, emerge una valutazione discreta, che suggerisce la presenza di alcune criticità o margini di ottimizzazione, in particolare in relazione alla gestione operativa quotidiana. Le attività svolte durante il periodo di servizio hanno incluso assistenza digitale all'utenza, realizzazione di materiali per corsi di alfabetizzazione digitale, supporto nella prenotazione di esami e visite mediche, riordino di archivi e partecipazione a iniziative territoriali quali il progetto "ASL in camper". Tali attività risultano coerenti con gli obiettivi progettuali e hanno contribuito al raggiungimento di risultati concreti, tra cui un miglioramento dell'autonomia dell'utenza anziana nell'utilizzo degli strumenti digitali.

Nonostante ciò, il livello di soddisfazione personale rispetto alle attività svolte e la coerenza dell'esperienza con le aspettative iniziali risultano più contenuti.

Questo dato suggerisce una possibile discrepanza tra le aspettative maturate in fase iniziale e le mansioni effettivamente svolte, che potrebbero essere state percepite, almeno in parte, come poco stimolanti o non pienamente coinvolgenti.

In conclusione, l'esperienza si configura come formativa e utile, sia sotto il profilo personale sia sociale, grazie ai risultati raggiunti e alle competenze sviluppate. Tuttavia, un ulteriore miglioramento potrebbe essere perseguito attraverso una maggiore diversificazione delle attività e un più elevato coinvolgimento attivo dei volontari, al fine di incrementare il livello di soddisfazione complessiva.

## QUESTIONARIO FINALE VOLONTARI

L'analisi dei dati relativi alla formazione evidenzia un quadro complessivamente positivo, sebbene con alcune aree di miglioramento. In particolare, la formazione ricevuta ha contribuito in misura moderata ad accrescere la motivazione dei partecipanti, con un punteggio pari a 3,1, e ha trovato una discreta conferma delle convinzioni pregresse (3,6).

Tuttavia, emergono alcune criticità in relazione alla formazione specifica: essa risulta meno efficace sia nell'orientare i partecipanti rispetto ai propri compiti e agli obiettivi del progetto, sia nel fornire strumenti adeguati ad affrontare le problematiche operative, entrambe con una valutazione pari a 2,8. Questo suggerisce la necessità di un possibile rafforzamento dei contenuti e delle modalità di erogazione di tale componente formativa.

Per quanto riguarda le informazioni ricevute, i risultati sono decisamente positivi. L'organizzazione del servizio (4,1), le modalità di svolgimento del lavoro (3,7) e, in particolare, le regole comportamentali (4,4) sono state giudicate in modo favorevole, evidenziando chiarezza e buona strutturazione del contesto operativo.

Anche la valutazione complessiva dell'esperienza si colloca su livelli soddisfacenti. I partecipanti riconoscono un buon livello di apprendimento (4,1), in linea, seppur leggermente inferiore, rispetto alle aspettative iniziali (3,7). Il carico di lavoro (4,0) e il clima all'interno del servizio (4,0) sono stati percepiti positivamente, così come l'eshaustività delle risposte fornite alle domande (4,1). L'interesse per le attività svolte, pur mantenendosi su un buon livello (3,7), risulta leggermente più contenuto rispetto ad altri indicatori. In sintesi, i dati evidenziano una buona qualità complessiva dell'esperienza formativa e lavorativa, con particolare apprezzamento per l'organizzazione, il clima e il supporto ricevuto. Al contempo, si rileva l'opportunità di potenziare la formazione specifica, al fine di renderla più efficace nell'accompagnare i partecipanti nello svolgimento delle attività e nella gestione delle criticità progettuali.

## QUESTIONARIO OLP

Nel corso del progetto, i volontari hanno svolto un ruolo significativo nel supporto ai cittadini per l'accesso ai servizi della ASL e degli altri enti pubblici. In particolare, hanno contribuito alle attività del P.U.A. (Punto Unico di Accesso), alla mappatura del territorio e alla realizzazione di brochure informative relative ai servizi offerti dalla ASL, oltre a fornire supporto nell'ambito dell'iniziativa "ASL in camper".

L'accoglienza dei volontari è stata organizzata attraverso un iniziale affiancamento con i colleghi dell'anno precedente, favorendo così un passaggio di competenze e conoscenze, e mediante la presentazione ai diversi servizi distrettuali e municipali presenti sul territorio. Durante lo svolgimento del Servizio Civile Universale, si sono rese necessarie alcune modifiche organizzative, in particolare riguardanti l'orario di servizio e le attività assegnate ai volontari, al fine di rispondere in modo più efficace alle esigenze dell'Ente. Il grado di partecipazione e coinvolgimento dei volontari è risultato complessivamente positivo e proficuo. Essi hanno preso parte attivamente alle attività proposte e alle riunioni di équipe, contribuendo con idee e proposte operative. La presenza dei volontari ha rappresentato un valore aggiunto per il servizio, in quanto ha facilitato l'accesso ai servizi ASL da parte delle fasce più fragili della popolazione, tra cui anziani, cittadini stranieri e persone con disabilità, contribuendo al contempo alla riduzione del divario digitale. Nel corso del periodo sono emerse alcune criticità, principalmente legate alla carenza di spazi adeguati per lo svolgimento delle attività. Per quanto riguarda il lavoro di équipe, i volontari hanno partecipato attivamente agli incontri, dimostrando un buon livello di integrazione nel gruppo di lavoro. Inoltre, sono stati previsti momenti settimanali di confronto e scambio di informazioni tra volontari e operatori, modulati in base alle esigenze dei diversi servizi. Gli operatori locali di progetto (OLP) hanno espresso una valutazione complessivamente positiva rispetto all'attività svolta dai volontari, evidenziandone l'impegno e il contributo fornito. Nel corso dell'esperienza, i volontari hanno acquisito diverse competenze, tra cui competenze informatiche, relazionali (sia con l'utenza sia con gli operatori), capacità di lavorare in gruppo e abilità di problem solving. Si è inoltre osservata un'evoluzione progressiva dei compiti affidati: inizialmente i volontari sono stati impegnati prevalentemente in attività di supporto digitale, per poi essere coinvolti in maniera più attiva nella realizzazione di attività e progetti promossi dai servizi. La formazione specifica è stata organizzata secondo le modalità previste dagli uffici competenti e ha previsto un totale di 72 ore, di cui 38 ore erogate dal Dipartimento in modalità da remoto e 34 ore erogate dall'Ente in presenza. Infine, tra i suggerimenti emersi per il miglioramento del servizio, si evidenzia l'importanza di rafforzare l'affiancamento iniziale con i volontari uscenti e di prevedere riunioni periodiche dedicate. Per quanto riguarda il coordinamento inter-istituzionale, si propone di promuovere incontri regolari tra gli enti coinvolti e di potenziare i canali di comunicazione.

## CONCLUSIONI



La realizzazione e la successiva messa in opera del progetto hanno evidenziato in maniera chiara come l'impegno dei volontari non si sia limitato alla mera messa a disposizione delle proprie competenze digitali a favore della cittadinanza; al contrario, il loro contributo ha assunto un valore più ampio e qualificante, traducendosi in un reale valore aggiunto per le attività progettuali e per i servizi erogati. Attraverso il loro operato, i volontari hanno infatti contribuito non solo al miglioramento degli strumenti e delle pratiche digitali, ma anche al rafforzamento del rapporto tra servizio e utenti, favorendo processi di inclusione, supporto e accompagnamento nell'utilizzo delle tecnologie. I dati raccolti nel corso della realizzazione del progetto hanno restituito un quadro complessivamente positivo. In particolare, è emerso un elevato livello di soddisfazione in merito agli effetti generati dall'attività dei volontari all'interno dei servizi presso i quali hanno operato; tale riscontro conferma l'efficacia delle azioni intraprese e la rilevanza del contributo fornito, sia in termini di supporto operativo sia di impatto percepito dall'utenza e dal personale dei servizi. Quanto sopra ha consentito di conseguire gli obiettivi individuati nella fase di progettazione iniziale, dimostrando la coerenza tra le finalità del progetto, le attività realizzate e i risultati ottenuti. Allo stesso tempo, i risultati raggiunti e il positivo riscontro registrato rappresentano una solida base per le annualità future, con l'obiettivo di consolidarne le buone pratiche e ampliare ulteriormente i benefici per la comunità di riferimento.