

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

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

TITOLO DEL PROGETTO: Tutto con un click

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore A: Assistenza

Area intervento:

4: Pazienti affetti da patologie temporaneamente invalidanti

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

1 potenziamento del servizio operativo di facilitazione nei servizi digitali offerti al cittadino/paziente.

2 realizzazione di un servizio di facilitazione digitale attraverso una attività di educazione finalizzata all'autonomia digitale del cittadino, istituendo momenti formativi dedicati a categorie di utenti

Relativamente alla tipologia 1 i facilitatori digitali (FD) saranno inseriti in affiancamento agli operatori principali che erogano servizi al cittadino (Unità Operative: “Trasferimento tecnologico e qualità” e “Controlli di gestione e flussi sanitari”).

Relativamente alla tipologia 2 i FD predisporranno momenti di formazione digitale a target di cittadini individuati dal responsabile della CdR finalizzati a sviluppare una autonomia digitale attraverso incontri in presenza, e/o videoconferenze.

Modalità di risposta obiettivi Agenda 2030

Obiettivo 4

I FD, debitamente formati dagli OLP e dai Responsabili CdR, saranno presenti nei principali punti di aggregazione delle strutture per istruire la popolazione, anche fragile e straniera, all'utilizzo dei dispositivi mobili; i FD saranno disponibili anche per re training.

Obiettivo 10

I FD predisporranno informativa relativa alla opportunità di apprendimento digitale, selettivo per il servizio sanitario pubblico, da inserire nel sito web dell'Ente e da diffondere attraverso la stampa, i social network e presso Scuole e Comuni. Proprio per la tipologia di utenza che si rivolge all'Ente (dall'età pediatrica al grande anziano) i gruppi di apprendimento saranno rappresentativi di più generazioni.

OBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO: Il progetto ha lo scopo di facilitare l'accesso ai percorsi digitali già presenti nelle strutture aziendali soprattutto favorendo l'autonomia digitale degli utenti con evidente ricadute positive per i pazienti ed i loro familiari (che familiarizzeranno con i nuovi strumenti migliorando le proprie competenze digitali) ed anche un minor carico

organizzativo per l'Ente, grazie alla riduzione di eccessi per prenotazioni, ritiro referti e, in alcuni casi, anche per l'effettuazione di visite di controllo, realizzabili in telemedicina.

OBIETTIVI SPECIFICI:

- 1) incremento dei fruitori dei servizi sanitari tramite applicativi digitali, con conseguente beneficio per i cittadini, in termini di tempo ed anche economici, e per l'organizzazione dei servizi sanitari, determinando una riduzione della mobilità e, di conseguenza, anche un minor impatto in termini di traffico cittadino e di inquinamento ambientale;
- 2) sensibilizzazione dell'utenza rispetto all'esistenza ed all'utilizzo generale dei servizi digitalizzati della Pubblica Amministrazione oltre al trasferimento informativo nei confronti dei parenti poco digitalizzati degli studenti maggiorenni che assumono il ruolo di "moltiplicatori" digitali, in un'ottica di educazione intergenerazionale
- 3) accrescimento delle competenze digitali dei volontari impegnati nel progetto, con particolare riferimento all'accesso e alla fruizione dei servizi digitalizzati delle P.A., nonché di informazioni e conoscenze sui servizi sanitari alla persona ed i relativi processi e percorsi, stante la loro partecipazione alle attività di orientamento dell'utenza.

In relazione alla situazione di partenza, l'Ente non dispone di dati selettivi; con l'attivazione del servizio civile digitale, si prevede un potenziamento delle informazioni telematiche e digitali che l'utenza può ricevere entrando in contatto con le strutture grazie al supporto di orientamento e formazione dei volontari, con una interazione innovativa e vincente tra cittadino e strutture sanitarie e, più in generale, una familiarizzazione della cittadinanza verso strumenti innovativi. Nello specifico il progetto vede i FD impegnati, oltre che nella predisposizione di materiale informativo e divulgativo relativo all'educazione digitale, anche:

- nell'attuazione di attività di informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi digitali sanitari;
- nell'implementazione dei punti informazione tesi a facilitare l'accesso ai cittadini al Fascicolo Sanitario Elettronico;
- nell'educazione dei cittadini/utenti all'utilizzo della APP Monasterio;
- nella realizzare attività di accoglienza, orientamento e informazione telematica nell'ambito dei servizi sanitari erogati;
- nell'educazione alla predisposizione delle autocertificazioni sul sistema TS dell'Agenzia delle entrate per le esenzioni per reddito
- nell'educazione all'utilizzo in autonomia dei punti Totem e delle apparecchiature per la riscossione del ticket;
- nell'educazione più in generale all'utilizzo di Internet.

INDICATORI A FINE PROGETTO

Possesso di competenze digitali nella popolazione destinataria: Numero di richieste di retraining/Numero di Utenti formati

Utilizzo di Internet in generale: Numero di utenti educati digitalmente all'utilizzo di internet.

Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici:

- Numero di utenti in grado di utilizzare i servizi digitali pubblici al momento dell'ingresso dei volontari/numero di utenti afferenti al percorso;
- Numero di utenti in grado di utilizzare i servizi digitali pubblici a 10 mesi dall'ingresso dei volontari/numero di utenti afferenti al percorso

Numero di destinatari coinvolti nelle attività di educazione e facilitazione digitale: almeno 1000 cittadini all'anno per ciascun volontario

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITA'	RUOLO DEL VOLONTARIO
	<p>Il Facilitatore Digitale (FD) è deputato ad accogliere i cittadini, rilevandone le necessità di supporto digitale:</p> <ul style="list-style-type: none">● presso la sede di servizio civile● presso l'area ambulatoriale e di accoglienza della struttura● telefonicamente attraverso numeri dedicati● per e-mail attraverso indirizzo dedicato

Attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici	Una volta valutata la necessità, informativa o formativa, rispetto al livello di conoscenza dell'utilizzo dei dispositivi informatici, il volontario si attiverà per effettuare le necessarie attività di orientamento e formazione, anche inserendo il cittadino in percorsi specifici. In particolare, se si tratta di semplici informazioni e chiarimenti, il FD si attiverà subito per risolvere il gap digitale del cittadino; altrimenti proporrà successivi momenti di incontro anche a mezzo telefonico. Nell'occasione il FD consegna al cittadino un apposito modulo dove sono riportate le azioni più semplici per accedere ai servizi digitali e fornisce indicazioni relativamente alla disponibilità ad accogliere ulteriori richieste.
Attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici	Il FD, valutato quanto in essere in materia di divulgazione all'interno dell'Ente, si attiva, anche in virtù della partecipazione alle cabine di regia, per implementare e rafforzare la campagna informativa relativa all'accesso digitale alle prestazioni sanitarie da inserire nel sito web aziendale, da diffondere attraverso la stampa, i social network e le Associazioni di Volontariato. Si ipotizza la redazione di depliant, opuscoli e/o manifesti da consegnare al cittadino che accede alle strutture, al domicilio, da inserire on line e da diffondere attraverso mailing list e stampa locale.
Attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto	Il FD, opportunamente formato, affianca il cittadino nelle pratiche di istruzione digitale, indirizzandolo o coadiuvandolo, a seconda dei casi e delle capacità, verso percorsi di formazione anche telematici. Nell'occasione il FD fornirà informazione relative alle potenzialità che specifici strumenti digitali (quali SPID e Tessera Sanitaria Elettronica) offrono al cittadino nel mondo digitale. Il volontario, infine, offrirà informazioni e supporto anche riguardo all'uso della APP Monasterio, all'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).
Partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto	Il FD, all'interno delle Gruppo di lavoro dell'Ente, sottoporrà le problematiche riscontrate nello svolgimento della propria attività, tramite repor periodici, in modo da consentire la definizione di azioni di miglioramento mirate alle necessità dei cittadini.

SEDE DI SVOLGIMENTO:

Sede: Presidio Ospedaliero di Pisa, Via Moruzzi, 1.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

6 di cui 2 Giovani con Minori Opportunità (giovani con difficoltà economiche con indicatore ISEE inferiore o pari alla soglia dei 15000 euro).

Servizi offerti: vitto.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

I volontari avranno diritto al buono pasto erogato dai servizi mensa aziendali.

Condizioni per gli operatori volontari:

- flessibilità oraria: si richiede la disponibilità del volontario a svolgere un orario distribuito su turni, sia la mattina sia il pomeriggio, se necessario anche nel fine settimana;
- conoscenza e rispetto del codice etico e di comportamento aziendale;
- osservanza del regolamento della Fondazione e del rispetto della privacy;
- sottoscrizione del modulo di tutela della Privacy;
- utilizzo del cartellino di riconoscimento;
- disponibilità alla partecipazione a momenti di verifica dell'attività svolta
- disponibilità alla frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini della miglior riuscita del progetto e della formazione degli operatori volontari coinvolti, con flessibilità di orario e di ubicazione

Giorni di servizio settimanali: 5.

Ore settimanali: 25

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

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

Annualmente, in particolare, viene redatto il Piano della Formazione e, al termine dell'esercizio, la Relazione annuale dell'attività di formazione svolta; entrambi i documenti vengono inviati al competente Assessorato della Regione Toscana per le opportune valutazioni.

I giovani del Servizio Civile saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni e in quelli verso i quali il volontario mostra interesse.

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

L'Ente solitamente svolge in regime di accreditamento ECM, corsi in aula o formazione a distanza (FAD): per la FAD, in particolare, si avvale anche dei corsi di formazione ECM messi a disposizione delle aziende sanitarie da FORMAS - laboratorio regionale per la formazione sanitaria.

Di seguito i corsi FORMAS che i volontari potranno svolgere:

DENOMINAZIONE DEL CORSO	FORMAZIONE	ORE	ECM
Formazione generale per lavoratori D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011	GENERALE	4	6
Formazione specifica lavoratori rischio alto ai sensi art. 37 D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011	GENERALE	16	18
Formazione sulla protezione dei dati personali in sanità	GENERALE	7	7
La sicurezza sul lavoro ai tempi del COVID19	SPECIFICA	2	3,6
Attrezzature munite di videotermini	SPECIFICA	4	6
Prevenzione della corruzione e codice di comportamento: lo specifico caso sanitario – corso base	SPECIFICA	3	4,5

Gli operatori volontari che non appartengono agli ordini delle professioni sanitarie, svolgeranno i corsi FORMAS senza ottenere crediti ECM.

ATTESTAZIONE/CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Attestato specifico rilasciato dalla Fondazione Monasterio (Allegato 6B delle Disposizioni vigenti) con riferimento a 3 aree di competenza tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1 e cioè:

- alfabetizzazione su informazioni e dati;
- collaborazione e comunicazione;
- problem solving.

Il percorso di certificazione non può essere garantito dalla Monasterio in quanto in Regione Toscana l'Ente titolato a svolgere i servizi di individuazione e validazione di Certificazione (di seguito indicate IVC) delle competenze in esito ai quali è possibile richiedere la certificazione regionale è ARTI (in sostanza i centri per l'impiego che operano in attuazione delle disposizioni regionali vigenti - DGR. n. 988/19 e ss.mm.ii.).

Le procedure di IVC di cui sopra hanno come oggetto esclusivamente le singole conoscenze, capacità e competenze di qualificazioni inserite nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana oppure le qualificazioni comprese nel Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali QNQR, descritte nel Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali o qualificazioni non comprese nel QNQR purché rispondenti ai criteri previsti nel DM 30.06.2015

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

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Una Commissione esaminatrice, nominata dal Direttore Generale, e composta da personale adeguatamente individuato, verifica la sussistenza dei requisiti per l'ammissione dei candidati e provvede a valutare i curricula dei candidati ai fini della loro ammissione alle prove.

La Commissione provvede, in particolare, ad effettuare:

1. la valutazione dei titoli secondo i criteri definiti nella tabella 1;
2. la valutazione delle esperienze secondo i criteri in tabella 2;
3. la somministrazione di un test psico-attitudinale ai candidati che permetterà valutarne le attitudini, i comportamenti organizzativi e sociali;
4. il colloquio motivazionale individuale, finalizzato a mettere in evidenza – oltre alla motivazione - i punti di forza dei candidati funzionali al buon esito del progetto, secondo i criteri stabiliti in tabella 3.

La graduatoria verrà stilata sulla base dei risultati di dette prove: saranno esclusi dalla graduatoria i candidati che non avranno svolto anche una sola delle prove (test o colloquio).

La Commissione avrà a disposizione, per la valutazione, 100 punti complessivi come sommatoria delle valutazioni come di seguito dettagliate:

- . valutazione dei titoli di studio, professionali e altre conoscenze certificabili: massimo 15 punti,
- . valutazione esperienze pregresse: massimo 25 punti,
- . colloquio motivazionale supportato da test psicoattitudinale: massimo 60 punti.

Per poter accedere alla graduatoria finale i candidati dovranno aver effettuato entrambe le prove (test e colloquio), pena l'esclusione dalla procedura selettiva: saranno dichiarati idonei i candidati che avranno riportato in sede di colloquio almeno la votazione minima alla prova colloquio stessa, ottenendo un punteggio pari o superiore a 36 punti.

Tabella 1 -Valutazione Titoli:

Tipologia di titoli valutati	Punteggio massimo
A. Titoli di studio (si valuta solo il titolo che consente di ottenere il punteggio più elevato)	10
- laurea attinente al progetto = 10 punti	
- laurea non attinente al progetto = 8 punti	
- laurea breve attinente al progetto = 7 punti	
- laurea breve non attinente al progetto = 5 punti	
- diploma attinente al progetto = 5 punti	
- diploma non attinente al progetto = 3 punti	
- frequenza scuola media superiore = 0,5 per ogni anno di frequenza (periodo max. valutabile 4 anni)	
B. Titoli professionali (si valuta solo il titolo che consente di ottenere il punteggio più elevato):	3
- titoli attinenti al progetto = 3 punti	
- titoli non attinenti al progetto = 1 punto	
C. Altre conoscenze certificabili = fino a 2 punti	2
Totale punteggio per titoli di studio, professionali, altre conoscenze (A+B+C)=	Max 15

Tabella 2 - Valutazione esperienze

Esperienze valutabili	Coefficiente mensile	Periodo max valutabile	Punteggio massimo
D. Esperienze professionali o di volontariato nello stesso set-tore del progetto o presso l'ente	1,0 punti	12 mesi	12
E. Esperienze professionali o di volontariato in un settore diverso da quello del progetto	0,75 punti	12 mesi	9
F. Altre esperienze diverse dalle precedenti: fino a 4 punti	0,50 punti	8 mesi	4
Totale punteggio (D+E+F) =			25

Tabella 3 - Valutazione colloquio

Il colloquio verterà sulla valutazione degli ambiti di cui alla sottostante tabella.

Per ogni ambito la Commissione esprimerà una valutazione in punti da 0 a 60.

La **valutazione finale** sarà data dalle media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori di valutazione presi in esame in sede di colloquio.

Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità	Punteggio
1. Conoscenza e condivisione delle finalità del servizio civile	0-60
2. Conoscenza e condivisione degli obiettivi e delle attività di progetto	0-60

3. Idoneità del candidato allo svolgimento delle attività previste dal progetto	0-60
4. Capacità di ascolto e di comunicazione possedute dal candidato	0-60
5. Altre doti e abilità umane possedute dal candidato	0-60
6. Altri elementi di valutazione emersi in fase di colloquio	0-60

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Formazione specifica a cura del dipartimento per la trasformazione digitale, e Dipartimento delle politiche giovanili e il servizio civile universale.

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Esso sarà articolato nel modo seguente:

- percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di facilitazione digitale - 16 ore ;
- moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale"- 18 ore;
- partecipazione a 4 webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" con studio di casi di un'ora ciascuno

Le attività di formazione specifica erogate in favore degli operatori volontari saranno svolte presso:

Fondazione Toscana G. Monasterio, Presidio ospedaliero di Pisa, Via Moruzzi 1

La formazione potrà, inoltre, essere erogata anche online in modalità sincrona attraverso la piattaforma di Microsoft Teams o GoTo Meeting e asincrona, attraverso la piattaforma regionale per la formazione a distanza FORMAS.

Tecniche e metodologie di realizzazione

Le lezioni teoriche saranno effettuate attraverso proiezioni di diapositive materiale elaborato e fornito dai docenti. Nel corso degli incontri verranno simulate tipologie di situazioni che i volontari si troveranno affrontare nella pratica quotidiana: le lezioni pratiche rappresenteranno pertanto momenti di confronto diretto in cui i volontari concretizzeranno quanto appreso e verificheranno la competenza che staranno acquisendo.

La formazione generale, nonché quella specifica, possono essere erogate anche online in modalità sincrona e/o asincrona, attraverso l'utilizzo di adeguati strumenti per l'attività da remoto. La percentuale della formazione erogata on line, in modalità sincrona e in modalità asincrona non potrà superare complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non può superare il 30% del totale delle ore previste. Qualora la situazione epidemiologica non consenta lo svolgimento in presenza dell'intero percorso formativo sarà erogata -in modalità sincrona e/o asincrona- la somma delle stesse non supererà il 50 % del totale.

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

Moduli della formazione e loro contenuti:

MODULO 1 (5 ORE) la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale
Modulo UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

MODULO 2 (5 ore):

- I servizi digitali forniti all'utenza (locali, regionali, nazionali)
- Le competenze necessarie a svolgere il ruolo di FD nello specifico contesto progettuale, in coerenza con i moduli erogati centralmente
- La cybersecurity

Modulo UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

MODULO 3 (25 ORE)

- Le modalità di organizzazione del servizio,
- Le modalità specifiche del servizio e le attività svolte dagli operatori volontari,
- Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari

Per i facilitatori Digitali nella sede di attuazione

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Digital Heart Care 4 All

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

- D- fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti;
- F- ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

- F- rafforzamento della coesione sociale anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

- Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 2.
 - Tipologia di minore opportunità: Difficoltà economiche.
 - Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata ISEE inferiore o pari alla soglia dei 15.000,00 euro.
 - Attività degli operatori volontari con minori opportunità: Comune alle attività dei volontari.
 - L'esperienza di Servizio Civile Universale fornirà al volontario la possibilità di integrarsi in realtà di lavoro, oltre che di servizio, che risulteranno utili per affacciarsi efficacemente al mondo del lavoro. Le risorse umane dedicate al progetto, gli OLP, i formatori e tutto il personale degli enti co-programmanti forniranno un supporto stabile ed efficace al volontario. La rete di enti e contatti a cui il volontario avrà accesso rappresenterà un'occasione di formazione personale e professionale. L'esperienza di Servizio Civile Universale rappresenta essa stessa una misura di sostegno del volontario con difficoltà economiche.
- I giovani volontari con minori opportunità selezionati non necessitano di particolari misure di formazione aggiuntive e affiancheranno, regolarmente, l'equipe nello svolgimento delle attività di progetto.
- Saranno sostenuti economicamente in FTGM, come per gli altri volontari, dando loro la possibilità di accedere al servizio mensa interna.
- Spesso alle minori opportunità economiche corrispondono anche forme di disagio sociale o personale, che vanno tenute in debita considerazione nell'approccio ai giovani con minori opportunità. Per i ragazzi impegnati nel progetto, sarà messo a disposizione lo psicologo aziendale/servizio sociale di riferimento per incentivare ed eliminare eventuali ostacoli e difficoltà che dovessero emergere ed anche monitorare il singolo percorso di svolgimento delle attività previste in progetto.