

Allegato 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

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

SU00503 – Azienda USL Toscana nord ovest

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) Titolo del progetto (*)

Connessi alla salute 2.0

- 3) Contesto specifico del progetto (*)

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

CONTESTO: il territorio dell'Azienda USL Toscana nord ovest (ASLTNO) è caratterizzato da grande variabilità fisica, contraddistinta da pianure costiere, isole, zone collinari interne e montane.



PTD ONE PAGE STRATEGY 2022 - 2024



La Transizione al Digitale tende a garantire la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, coordinandola nello sviluppo dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini. Nella ASLTNO le suddette attività sono garantite dalle Cabine di Regia (CdR).

La funzione della CdR per la Transizione al Digitale si sintetizza nella definizione della strategia integrata e coordinata con i principali indirizzi di programmazione aziendale, progettazione funzionale dei sistemi e governo della transizione al digitale, in linea con il PNRR, in garanzia della continuità e qualità dei servizi e dei percorsi, della sicurezza dei pazienti, della protezione e la conservazione dei dati personali.



I facilitatori digitali risulteranno impiegati nei servizi già attivi afferenti alle seguenti CdR:

- **Telemedicina**

Percorso Diabetologico e Percorso Cardiologico in questi settori la telemedicina è lo strumento chiave per garantire percorsi personalizzati e, in alcuni casi, la continuità delle cure. L'utilizzo della tecnologia garantisce una migliore esperienza di cure per gli assistiti. Attualmente le televisite effettuate sono poche in quanto gli utenti "digitali" sono pochi.

- **Servizi al cittadino**

Totem PuntoSI: sportelli automatizzati per accedere ai servizi on line del Servizio Sanitario della Toscana con la propria Carta Sanitaria Elettronica attivata. Sono presenti all'interno dei Presidi Ospedalieri e Distrettuali e offrono la possibilità al cittadino di stampare attestazioni, vaccinazioni, referti, compilare autocertificazione fascia di reddito, scegliere il medico, attivare App Smart Servizi Sanitari della Toscana e accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico.

Zero code: sistema di prenotazione online di Regione Toscana per prelievi ed esami di Laboratorio Analisi: il servizio consente di scegliere luogo, giorno e ora dell'appuntamento per accedere direttamente e senza attesa al Punto Prelievi prescelto.

Pagamenti online: del ticket sanitario che è la parte del costo della prestazione a carico del cittadino.

L'obiettivo della CdR è quello di informare i cittadini che possono effettuare il pagamento ticket dal proprio computer, smartphone e tablet collegandosi al portale IRIS della Regione Toscana.

BISOGNI/ASPECTI DA INNOVARE:

In un simile contesto, **il bisogno da soddisfare è educare il cittadino all'utilizzo in autonomia degli strumenti informatici a sua disposizione**, anche al fine di rendere il contesto ospedaliero più fruibile e vicino alla comunità che potrà beneficiare, anche da casa, di un ospedale a portata di click (prenotazione visite, stampa referti, ottenimento informazioni...). L'aumento del numero di cittadini che accedono autonomamente ai servizi digitali ad essi proposti avrà come conseguenza riflessa anche un incremento della "cultura digitale" della popolazione residente sul territorio. L'inserimento dei facilitatori digitali (FD) consente di educare, **anche attraverso momenti dedicati**, il cittadino all'uso dei dispositivi informatici. Laddove sia difficile effettuare incontri educativi perché in presenza di utenza fragile, i FD educheranno i caregiver.

INDICATORI:

REQUISITO	INDICATORE	EX ANTE
Possesso competenze digitali popolazione	N° di persone con competenze digitali/N° di persone contattate	Report di Monitoraggio FD Bando SCD 2022 (attualmente in corso di compilazione)
Utilizzo internet generale	N° di persone in grado di utilizzare internet/N° di persone contattate	Report di Monitoraggio FD Bando SCD 2022 (attualmente in corso di compilazione)
Grado utilizzo servizi digitali pubblici	N° di persone in grado di utilizzare servizi digitali pubblici /N° di persone contattate	Report di Monitoraggio FD Bando SCD 2022 (attualmente in corso di compilazione)

3.2) Destinatari del progetto (*)

Utenti: residenti sul territorio che trovano nei FD un riferimento costante per l'autonomia digitale, possono così gestire il loro stato di salute dal domicilio tenuto conto che quotidianamente si registrano i seguenti **accessi: 3720 ospedalieri, 1200 Pronto Soccorso, 67000 laboratorio e radiologia, 6000 ambulatoriali, 2 televisite.**

Dipendenti dell'Azienda interni all'organizzazione, destinatari del progetto in quanto potenziali fruitori delle prestazioni e potranno essere favoriti nelle attività lavorative in quanto i FD si occuperanno di gestire l'educazione digitale al cittadino che accede alle strutture e quindi di ridurre il numero degli accessi per prestazioni digitale che il cittadino potrà svolgere in autonomia. Il FD andrà a inserirsi in un contesto di facilitazione di un nuovo sistema relazionale operatore – utente – caregiver.

FD destinatari del progetto per l'accrescimento digitale, civile, sociale, relazionale e umano che la realizzazione del progetto stesso comporterà.

4) Obiettivo del progetto (*)

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

TIPOLOGIA DI SERVIZIO:

Il progetto prevede lo sviluppo di **entrambe** le tipologie di servizio previste dal **programma quadro**:

1 potenziamento del servizio operativo di facilitazione digitale nei percorsi di Telemedicina e Servizi al cittadino; i facilitatori digitali (FD) saranno inseriti negli staff operativi delle Cabine di Regia (CdR) dedicate

2 realizzazione di attività di educazione digitale finalizzata all'autonomia digitale del cittadino. Saranno istituiti momenti formativi dedicati a categorie di utenti individuati dal responsabile della CdR. I FD predisporranno step formativi in presenza, da effettuare nelle strutture sanitarie, nelle sedi delle associazioni e al domicilio dell'utente. La formazione all'utenza potrà essere effettuata anche on line o in videoconferenza

OBIETTIVO:

potenziamento del numero di cittadini che accedono autonomamente ai servizi digitali in linea a quanto previsto per la transizione al digitale della Pubblica Amministrazione (PNRR) così come dichiarato nel Programma "La Sanità Toscana nel digitale"; la ASLTNO contribuisce attraverso la facilitazione e l'autonomia digitale dei cittadini afferenti ai percorsi di Servizi al cittadino e Telemedicina.

Il progetto, così come previsto nel Programma suddetto, ha **lo scopo di rendere autonomi tutti gli utenti afferenti alle strutture nell'utilizzo della tecnologia digitale e quindi aumentare il numero dei cittadini "digitalizzati" sul territorio regionale**. Ne consegue anche il miglioramento e la facilitazione dei percorsi digitali già presenti nelle strutture aziendali. L'autonomia digitale degli utenti facilita il percorso di presa in carico e evita presenza eccessiva di utenti nelle sedi.

Modalità di risposta agli **obiettivi Agenda 2030**

- **Obiettivo 4**

I FD, debitamente formati dagli OLP e dai Responsabili CdR, saranno disponibili, **per facilitare l'inclusione**, nei punti di aggregazione o presso strutture sanitarie per istruire tutta 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 all'opportunità di apprendimento digitale selettivo per servizio sanitario pubblico, in più lingue, a **vantaggio dell'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni**. L'informativa sarà diffusa nel sito web aziendale, a mezzo stampa, sui social network e presso Scuole e Comuni. A favore **dell'incontro tra diverse generazioni**, l'ente garantisce accesso agli utenti di tutte le fasce di età, quindi i gruppi in apprendimento saranno rappresentativi di più generazioni.

In relazione allo **stato di partenza dell'obiettivo del progetto**, l'ente dispone dei dati relativi alla percentuale di cittadini digitalizzati così come descritto nel programma "La Sanità Toscana nel digitale" mentre non dispone di dati selettivi, relativi alla cittadinanza digitalizzata che accede alle strutture. Per ottenere questi dati è stato predisposto il monitoraggio con l'attivazione del bando SCU Digitale 2022.

Nello specifico **il progetto vede i FD impegnati**, oltre che nella predisposizione di materiale informativo e divulgativo relativo all'educazione digitale e alla educazione e formazione digitale dei cittadini, anche nel:

- realizzare attività di accoglienza, orientamento e informazione telematica nell'ambito dei servizi sanitari erogati;
- realizzare attività d'informazione e diffusione di buone prassi nell'ambito dei servizi digitali sanitari;
- creare dei punti informazione per facilitare l'accesso ai cittadini al Fascicolo Sanitario Elettronico e al rilascio del codice per gli stranieri temporaneamente presenti (STP) per gli stranieri, necessario per accedere alle cure primarie e alle prestazioni di prevenzione, diagnosi e cura garantite dal SSR;

- educare alla compilazione telematica circa le esenzioni per reddito mediante le autocertificazioni sul sistema TS dell’Agenzia delle entrate;
- educare all’utilizzo di totem e macchine riscuotitrici ticket;
- educare all’utilizzo di Internet.

SITUAZIONE A FINE PROGETTO

- 1) **incremento del numero de fruitori dei servizi sanitari tramite applicativi digitali,**
- 2) miglioramento della relazione operatore - utente – care giver
- 3) riduzione in termini di tempo e economici gli accessi per le prestazioni sanitarie (minor tempo e energie);
- 4) **sensibilizzazione all’esistenza e all’utilizzo 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;
- 5) **accrescimento delle competenze digitali dei volontari impegnati nel progetto**, con particolare riferimento all’accesso e alla fruizione dei servizi digitalizzati delle P.A.

INDICATORI DI FINE PROGETTO:

INDICATORE	FINE PROGETTO	RISULTATI ATTESI
Possesso competenze digitali popolazione	N° di persone con competenze digitali/N° di persone contattate	Aumento del 5% del possesso delle competenze digitali rispetto a quanto rilevato dai FD Bando SCD 2022
Utilizzo internet generale	N° di persone in grado di utilizzare internet/N° di persone contattate	Aumento del 5% del possesso delle competenze digitali rispetto a quanto rilevato dai FD Bando SCD 2022
Grado utilizzo servizi digitali pubblici	N° di persone in grado di utilizzare servizi digitali pubblici /N° di persone contattate	Aumento del 7% del possesso delle competenze digitali rispetto a quanto rilevato dai FD Bando SCD 2022
Numero di destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione e educazione digitale	Almeno 1000 cittadini all’anno per ciascun FD	

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 (*)*

ATTIVITA’	RUOLO DEL VOLONTARIO
Attività di formazione specifica e di orientamento e inserimento nella struttura TEMPISTICA dall’avvio al 90esimo giorno, dopo che il FD ha terminato la Formazione	Il FD sarà inserito nel percorso formativo previsto nel progetto, sarà accompagnato e guidato nell’orientamento e nella conoscenza della struttura e delle attività relative al raggiungimento dell’obiettivo del progetto.
Attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici TEMPISTICA dal 91esimo giorno dopo l’avvio	Il FD sarà inserito nell’ambito dell’accoglienza digitale al cittadino che viene svolta regolarmente presso la sede di servizio civile. Nelle sedi sono presenti dispositivi elettronici verso i quali vengono indirizzati i cittadini; questo è il contesto di rilevazione dei bisogni digitali del cittadino. Il FD si potrà trovare di fronte cittadini con differenti livelli di conoscenza del mondo digitale e conseguentemente con diversi bisogni educativi da soddisfare. Il ruolo del FD sarà quello di colmare il GAP.
Attività di divulgazione per facilitare l’accesso ai servizi pubblici TEMPISTICA dal 91esimo giorno dopo l’avvio	L’Ente, attraverso il FD tende a rafforzare la campagna informativa relativa all’accesso digitale alle prestazioni sanitarie attraverso la promozione dei servizi digitali all’interno delle proprie strutture.
Attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto TEMPISTICA dal 91esimo giorno dopo l’avvio	L’Ente, attraverso il FD, comunica ai cittadini le opportunità di accesso digitale alle prestazioni sanitarie.
Attività di formazione ai cittadini, ai caregiver, a specifici target di utenti TEMPISTICA dal 91esimo giorno dopo l’avvio	I FD, debitamente formati, effettueranno incontri formativi finalizzati all’utilizzo dei dispositivi mobili, presso le strutture sanitarie, al domicilio dell’utente, nelle sedi delle associazioni o delle istituzioni; i FD

	saranno disponibili anche per re training.
Attività di educazione digitale ai cittadini, ai caregiver, a specifici target di utenti TEMPISTICA dal 91esimo giorno dopo l'avvio	I FD, debitamente formati, effettueranno incontri educativi finalizzati all'utilizzo dei dispositivi mobili, presso le strutture sanitarie, al domicilio dell'utente, nelle sedi delle associazioni o delle istituzioni.
Produzione e raccolta materiali TEMPISTICA dal 91esimo giorno dopo l'avvio	Il FD partecipa attivamente alla produzione di report di monitoraggio, raccoglie e raggruppa i dati, raccoglie materiale utile all'elaborazione di nuove strategie.
Partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti da progetto TEMPISTICA dal 91esimo giorno dopo l'avvio	Il ruolo del FD è elaborare e presentare i risultati elaborati in materia di informazione e educazione e proporre eventuali nuove azioni di miglioramento basate sul proprio Know how e sull'esperienza su campo.

5.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)*

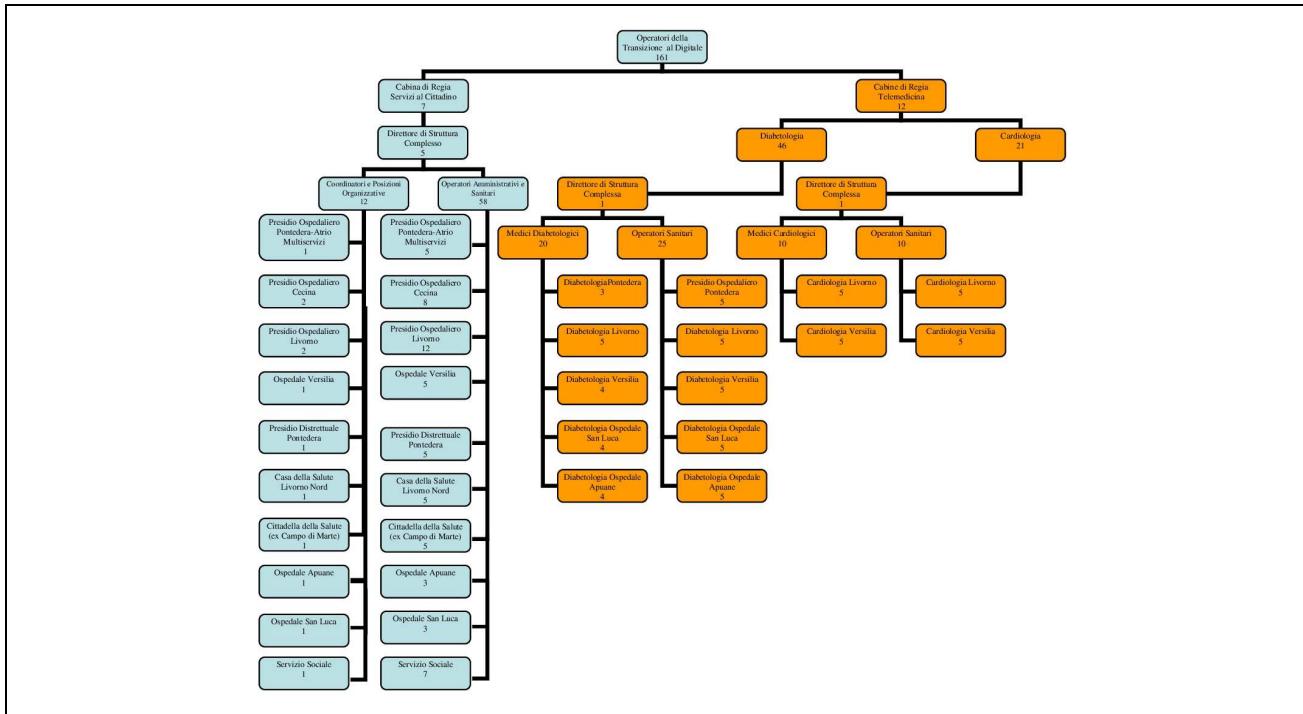
ATTIVITA'	RUOLO DEL VOLONTARIO
Accoglienza e inserimento e formazione dei FD	entro 90 giorni dall'avvio
Rilevazione dei bisogni digitali del cittadino nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici	dal 91esimo giorno dopo l'avvio al termine del servizio civile
Attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici	dal 91esimo giorno dopo l'avvio al termine del servizio civile
Attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto	dal 91esimo giorno dopo l'avvio al termine del servizio civile
Attività di formazione ai cittadini, ai caregiver, a specifici target di utenti	dal 91esimo giorno dopo l'avvio al termine del servizio civile
Attività di educazione digitale ai cittadini, ai caregiver, a specifici target di utenti	dal 91esimo giorno dopo l'avvio al termine del servizio civile
Partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti da progetto	dal 91esimo giorno dopo l'avvio al termine del servizio civile
Produzione e raccolta materiali	dal 91esimo giorno dopo l'avvio al termine del servizio civile

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

ATTIVITA'	RUOLO DEL VOLONTARIO
Attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici	<p>Il FD è deputato ad accogliere i cittadini:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presso la sede di servizio civile • presso ambulatori dedicati • presso il domicilio • telefonicamente attraverso numeri dedicati • per e-mail attraverso indirizzo dedicato <p>e a rilevare il bisogno di supporto informatico per l'accesso ai servizi sanitari digitali.</p> <p>Una volta valutata la necessità, sia essa informativa che formativa, rispetto al livello di conoscenza dell'utilizzo dei dispositivi informatici, il FD si attiverà per inserire il cittadino nel percorso più idoneo. Individuati i bisogni il</p>

	<p>FD si attiverà per effettuare le attività di orientamento e formazione, anche inserendo il cittadino nel percorso più idoneo.</p> <p>Se si tratta di semplici spiegazioni il FD si attiverà subito per risolvere il gap digitale del cittadino, altrimenti proporrà successivi momenti di incontro anche a mezzo telefonico, di videoconferenze e/o di videochiamate o di visite al domicilio.</p> <p>Nell'occasione il FD potrà consegnare al cittadino apposito modulo dove sono riportate le azioni più semplici per accedere ai servizi digitali e fornisce indicazioni relativamente alla disponibilità ad accogliere ulteriori richieste. Nei consulti di Telemedicina, i FD supporteranno l'utente per i collegamenti, per l'inoltro dei referti e di tutta la documentazione necessaria al teleconsulto. I FD si recheranno, altresì, presso sedi esterne e/o delle Associazioni Diabetologiche, presso il domicilio dell'utente, per effettuare l'educazione e la formazione digitale.</p>
Attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici	Il FD si attiva per implementare e rafforzare la campagna informativa relativa all'accesso digitale alle prestazioni sanitarie potendo anche essere chiamato a redigere depliant, opuscoli e/o questionari (anche on line) da somministrare e/o consegnare al cittadino che accede alle strutture.
Attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto	Il FD, opportunamente formato sui temi del digitale, affianca il cittadino nelle pratiche di istruzione digitale, indirizzandolo o coadiuvandolo, a seconda dei casi e delle capacità, verso percorsi di formazione anche telematici.
Attività di formazione ai cittadini, ai caregiver, a specifici target di utenti	Il FD, opportunamente formato sui portali di interesse, forma i cittadini all'utilizzo degli strumenti digitali necessari per la cura della propria salute occupandosi anche della fase di predisposizione dell'incontro.
Attività di educazione digitale ai cittadini, ai caregiver, a specifici target di utenti	Il FD, opportunamente formato sulle tematiche relazionali e educative, educa i cittadini all'utilizzo degli strumenti digitali necessari per la cura della propria salute occupandosi anche della fase di predisposizione dell'incontro.
Partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti da progetto	Il FD, all'interno delle cabine di regia dell'Ente, porterà le problematiche rilevate attraverso lo svolgimento della propria attività, evidente sui report, questo contribuirà a progettare azioni di miglioramento mirate alle necessità dei cittadini.

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



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

L'Ente, su disposizioni regionali, non dispone di una struttura tecnologica propria ma si avvale per la connettività e per di supporto alla gestione dei progetti presentati al Dipartimento ICT dell'Estar, ente di supporto tecnico amministrativo della Regione Toscana.

Il Dipartimento ICT è la struttura organizzativa di ESTAR deputata a garantire il corretto funzionamento e l'attuazione di strategie evolutive delle procedure informatiche, dei sistemi informativi, delle reti e dei data center delle aziende del SSR e di ESTAR. Concorda con le Aziende Sanitarie i fabbisogni in ambito ICT, cura la realizzazione dei progetti e garantisce la gestione ordinaria e straordinaria delle tecnologie informatiche necessarie alle Aziende per lo svolgimento delle loro funzioni. Gestisce i rapporti con i fornitori di hardware e di software. Cura l'evoluzione del Sistema Informativo Sanitario sulla base delle linee di indirizzo regionali. Agisce proattivamente per garantire al sistema sanitario regionale innovazione tecnologica e di processo.

Il servizio di assistenza e manutenzione alle Postazioni di Lavoro è affidato al Consorzio Metis e garantisce l'intervento secondo accordi di servizio prestabiliti in caso di problemi riscontrati dall'utente sulla propria postazione. L'intervento copre sia il malfunzionamento hardware (PC non utilizzabile, stampante non funzionante, ecc...), ma anche anomalie software sui vari applicativi in uso, compresi quelli su cui operano i Facilitatori Digitali.

Il servizio tenta di risolvere immediatamente la problematica secondo documentazione e FAQ fornita in precedenza da ICT Estar, oppure scala la risoluzione alle strutture più idonee che prendono in carico l'intervento in maniera trasparente all'utenza.

Per richiedere un intervento di assistenza tecnica informatica, occorre: <https://at20.consortiometis.it/wrp/> Il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

E' anche disponibile un numero verde 800 814013 (RETE FISSA) 050-806 8889 (RETE MOBILE) attivo dalle 7.00 alle 18.00 .

Il volontario, che intenda svolgere presso l'Ente la propria attività di Facilitatore Digitale potrà colmare eventuali lacune formative contando sulla collaborazione di tecnici che quotidianamente anticipano i bisogni dell'informatica in sanità e sarà dotato, per motivi di sicurezza..

In questo contesto, l'Ente mette a disposizione del Facilitatore Digitale una postazione adeguata per poter svolgere la propria attività con PC dotato di connessione internet, videocamera, microfono stampante scanner e telefono. Per le modalità di gestione della postazione sono utilizzate quelle sopra descritte.

VELOCITA' DI CONNESSIONE: valutato che la connessione è gestita da Regione Toscana, possiamo dichiarare che non è inferiore a 25Mbps

CARATTERISTICHE DEL COMPUTER:

- processori o delle APU AMD A8/A10/A12/Ryzen o Intel Core i5/i7/i9;
 - almeno 8 GB di memoria RAM;

- una scheda video integrata e/o una scheda video NVIDIA GeForce o AMD Radeon con 4 o più GB di memoria video dedicata di tipo DDR3 o, GDDR5 o GDDR6;
- un hard disk con una capacità superiore anche ai 2 TB e/o un SSD intorno ai 256/512 GB;
- e un sistema operativo Windows di ultima generazione.

SOFTWARE OPERATIVO E APPLICATIVO:

Sistemi operativi supportati

- Windows (Windows7, Vista, XP, 2000, Server 2003, Server 2008)
- Linux (Driver conforme allo standard PC/SC, driver disponibili per le distribuzioni più diffuse)
- Mac OS X (10.3.x, 10.4.x, 10.5.x)
- Portale OPENTOSCANA
- App Smart SST di Regione Toscana

Il volontario, nei casi in cui effettua la propria attività di Facilitatore Digitale all'esterno della sede, sarà dotato di PC portatile aziendale con connessione a internet, videocamera e microfono.

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

7) Eventuali partner a sostegno del progetto

1) Nexi Payments S.p.A.PI 04107060966

Si impegnano a dare massima disponibilità per agevolare i FD nell'utilizzare i sistemi Totem PagoSi, e a predisporre materiale illustrativo sui canali multimediali e da distribuire ai cittadini fruitori dei servizi sanitari, al fine anche di incentivare l'utilizzo della moneta elettronica e scoraggiare l'utilizzo del contante, seguendo le politiche a livello nazionale tese ad incrementare il cashless. I cittadini fruitori afferenti a tutte le strutture oggetto del progetto avranno il vantaggio di pagare esclusivamente il costo della prestazione sanitaria.

2) SIMeM C.F. 92093360516

Si impegna ad organizzare incontri in presenza o on line sincrona rivolti ai facilitatori Digitali. Gli incontri saranno informativi per far conoscere la SIMeN, gli obiettivi e le attività, formativi in tema di medicina narrativa sugli strumenti, di metodi e le competenze di comunicazione, relazione e ascolto sul valor che la narrazione riveste nei percorsi di cura e nel loro stesso mandato di FD per l'aiuto al cittadino

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

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

La formazione specifica viene erogata all'inizio del servizio affinché gli operatori volontari acquisiscano tutte le competenze e gli strumenti necessari per affrontare al meglio lo svolgimento delle loro attività.

Il metodo utilizzato per la formazione è quello partecipativo basato su attività esperienziali, sulla centralità della dimensione del gruppo e sulla metodologia maieutica. Gli approcci metodologici utilizzati sono quelli formali e non formali.

Nel corso degli incontri verranno simulate tipologie di situazioni che i volontari si troveranno affrontare nella pratica quotidiana: le lezioni pratiche rappresentano pertanto momenti di confronto diretto in cui i volontari concretizzeranno quanto appreso e verificheranno la competenza che staranno acquisendo.

La formazione specifica viene erogata in presenza ad eccezione di quelle materie per cui è possibile garantire lo stesso standard se erogata in modalità FAD, fermo restando che quest'ultima modalità non sarà effettuata per un numero di ore superiori al 30% del totale del monte ore.

La formazione avviene, comunque, in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida per la formazione emesse dal Dipartimento delle politiche giovanili del Servizio Civile Universale con decreto n.88 del 31 Gennaio 2023.

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

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

MODULO 1 (5 ORE) la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale

UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

MODULO 2 (5 ore):

- I servizi digitali forniti all'utenza (locali, regionali, nazionali)
- La cybersecurity

UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

MODULO 3 (5 ore):

- La cabina di Regia della Telemedicina Diabetologica: obiettivi, strumenti, metodi, attori coinvolti, territorio di applicazione

Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest

MODULO 4 (5 ore):

- La cabina di Regia della Telemedicina Cardiologica: obiettivi, strumenti, metodi, attori coinvolti, territorio di applicazione

Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest

MODULO 5 (5 ore):

- La transizione al digitale: obiettivi, strumenti, metodi, attori coinvolti, territorio di applicazione, le Cabine di Regia
- La cabina di Regia dei Servizi al Cittadino, i servizi on line: la prenotazione e la disdetta on line, i pagamenti on line con avviso pagoPA, educazione alla digitalizzazione dei servizi al cittadino

Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest

MODULO 6 (10 ore):

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

Per i Facilitatori Digitali nella sede di attuazione

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) sono erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro.

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

Dati anagrafici del formatore specifico	Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)	Modulo formazione
VELLANI ANTONIO Assistente tecnico FTGM Nato il 28/05/1978 a Luino (VA)	- Laurea in Scienze Geotopografiche ed estimative - Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione dei lavoratori. Fondazione Monasterio dal 2009. - Docente formatore per tutti i corsi sulla sicurezza del lavoro e sulla prevenzione incendi della Fondazione Toscana Gabriele Monasterio a partire dall'anno 2012.	MODULO 1 UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio
AUGIERO GIUSEPPE Assistente tecnico FTGM Nato il 25/02/1977 a Napoli (NA)	- Laurea in scienze economiche e del turismo - Diploma ITC - dal 2008 ad oggi si è occupato della progettazione e sviluppo della infrastruttura di rete della Fondazione	MODULO 2 UNICO per ASL Toscana Nord Ovest e Fondazione Monasterio

	<p>Monasterio, - dal 2008 ad oggi si è occupato delle tematiche relative alla cybersecurity in Fondazione Monasterio, - Oltre 150 corsi effettuati in materia di cybersecurity (tra cui il Master in GDPR della Facoltà di Economia, corsi presso università degli studi di Pisa, Facoltà Economia, Medicina, Informatica), - Socio CLUSIT.</p>	
DI CIANNI GRAZIANO Direttore UOC Diabetologia Nato il 05/02/1958 a S.Marco Argentario (CS)	<p>Laurea in Medicina e Chirurgia Specializzazione Endocrinologia Università di Pisa Docente esterno Corso di laurea in medicina Università di Pisa Docente esterno Scuola di Responsabile scientifico di numerosi eventi formazione ECM Relatore invitato oltre 300 eventi ECM</p>	<p>MODULO 3 Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest</p>
LENCIONI STEFANIA Coordinatore Infermieristico cardiologia Nata il 04.06.1964 a Viareggio (LU)	<p>Laurea in Scienze Infermieristiche, coordinatrice della UO Cardiologica Versilia, esperta di percorsi e processi relativi alle problematiche cardiache, gestore di portali informatici aziendali</p>	<p>MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione</p>
ELISEI TIZIANA Infermiera cardiologia Nata il 19.09.1972 a Tarquinia (VT)	<p>Laurea in Scienze Infermieristiche, esperta di percorsi e processi relativi alle problematiche cardiache, gestore di portali informatici aziendali</p>	<p>MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione</p>
CHELLI PAOLA Direttore rete Gestione CUP e front office Nata 30.12.1969 a Fucecchio (FI)	<p>Laurea Economia e Commercio Dirigente Amministrativo ASL Toscana Nord Ovest Direttore rete Gestione CUP e front office Docenze Capacità gestione del personale</p>	<p>MODULO 5 Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest</p>
IALA ALESSANDRO Responsabile Transazione al Digitale Nato il 24.08.1976 a Pisa (PI)	<p>Laurea in Ingegneria delle Telecomunicazioni Master percorso sviluppo manageriale per gli alti potenziali delle aziende sanitarie della Toscana Docenze Abilitato attività di formatore Capacità gestione del personale</p>	<p>MODULO 5 Unico per tutti i Facilitatori Digitali ASL Toscana Nord Ovest</p>
SOLLAZZI DESI Operatore CUP 2.0 Nata il 12.11.1969 a Pontedera (PI)	<p>Attestazione Operatore Socio sanitario, OLP, addetto front office, prenotazione, percorsi digitali, formata per tutti i percorsi digitali aziendali e modalità relazionali</p>	<p>MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione</p>
BIAGINI RICCARDO Coordinatore di front office e CUP Nato il 03.12.1966 a Piombino (LI)	<p>Coordinatore front office e CUP, formato per la digitalizzazione delle prestazioni e per l'accoglienza all'utenza</p>	<p>MODULO 6 Per i facilitatori Digitali della sede di attuazione</p>
CECCARINI PAOLA Posizione Organizzativa Amministrativa Nata 15.08.1969 a Livorno (LI)	<p>Laurea Economia e Commercio OLP Esperta sistemi amministrativi digitali Formata sui principali programmi e portali aziendali Capacità gestione del personale</p>	<p>MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione</p>

BONANNI STEFANIA Assistente Amministrativo UOC Gestione CUP e front office Nata 30.05.1973 a Pisa (PI)	Diploma di Istituto Commerciale OLP Esperta sistemi amministrativi digitali Formata sui principali programmi e portali aziendali Capacità gestione del personale	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
BIANCHI SILVIA Posizione Organizzativa Amministrativa Nata 03.08.1963 a Volterra (PI)	Laurea in Scienze Politiche, OLP Esperta sistemi amministrativi digitali Formata sui principali programmi e portali aziendali Capacità gestione del personale	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
BIAGI RICCARDO Coordinatore Sanitario Nato 21.11.1969 a Livorno (LI)	Laurea in Infermieristica, OLP Master di 1° livello in Coordinamento delle Professioni Sanitarie Formato sui principali programmi e portali aziendali Capacità gestione del personale	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
CASALI GIUSEPPINA Collaboratore Amministrativo UOSD Gestione CUP e Rapporti con soggetti esterni Nata 26.02.1965 a Barga (LU)	Diploma di maturità tecnico Commerciale, OLP Esperta sistemi amministrativi digitali Formata sui principali programmi e portali aziendali Capacità gestione del personale	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
FERRETTI PATRIZIA Coordinatore Sanitario Nato 17.04.1968 a Pontedera (PI)	Laurea in Scienze Infermieristiche, OLP Master di 1° livello in Coordinamento delle Professioni Sanitarie Formata sui principali programmi e portali aziendali Capacità gestione del personale	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
CUCCURU ILARIA Medico Diabetologia Lucca Nata il 21.10.1973 a Pisa (PI)	Laurea in Medicina e Chirurgia, OLP Esperta di percorsi di Diabetologia Impegnata nel percorso di telemedicina Capacità organizzative e relazionali	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
MANNUCCI MASSIMO Esperto Telemedicina Nato il 04.11.1968 a Massa (MS)	Laurea triennale in Scienze dell'Educazione, OLP Educatore nel percorso Diabetologico Impegnato nel percorso di telemedicina Capacità organizzative e relazionali	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
OCCHIPINTI MARGHERITA Medico Diabetologia Viareggio Nata il 09.04.1984 a Empoli (FI)	Laurea in Medicina e Chirurgia Esperta di percorsi di Diabetologia Impegnata nel percorso di telemedicina Capacità organizzative e relazionali	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
GIUNTOLI STEFANIA Esperta di gestione utenti diabetologici Nata il 10/01/1974 a Livorno (LI)	Diploma di Infermiera, OLP Formata per educazione sanitaria utenti Impegnato nel percorso di telemedicina Capacità organizzative e relazionali	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
TOGNOTTI BARBARA Direttore U.F. Servizio Sociale non autosufficienza e disabilità Valdera	Diploma di Assistente Sociale nel 1990 conseguito presso Scuola Superiore di Servizio Sociale dell'Università di Pisa, OLP	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione

Nata il 11/05/1965 a Pontedera (PI)	Esperta in gestione utenti fragili Capacità organizzative, relazionali, educative	
PAOLETTI LETIZIA ICO Direzione Sanitaria Cecina Nata il 24/05/1972 a Livorno (LI)	Laurea in Scienze Infermieristiche Master di 1°livello in management per le funzioni di coordinamento nell'area delle scienze infermieristiche, ostetriche e infermieristiche pediatriche Capacità gestione del personale	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
CERBONE MAURIZIO ICO Direzione Sanitaria Livorno Nato il 27/04/1972 a Castellammare di Stabia (NA)	Laurea magistrale in Scienze Infermieristiche, OLP Capacità organizzative, relazionali, educative	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
MARCHINI GIADA ICO Direzione Sanitaria Massa Nata il 12/05/1974 a Carrara (MS)	Laurea in Scienze Infermieristiche Capacità organizzazione e gestione del personale	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione
GRANDI MARIA Esperta Processi Amministrativi Direzione Sanitaria Lucca Nata il 02/11/1960 a Viareggio (LU)	Educatore Professionale, OLP Capacità gestione dei processi informatici Formata sui principali programmi e portali aziendali	MODULO 6 Per i Facilitatori Digitali della sede di attuazione