

## *Allegato B – Servizio Civile Digitale*

### **SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023**

**TITOLO DEL PROGETTO:**

SOL: Sanità On-Line, un'opportunità in più per il cittadino

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

A - Assistenza

E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il Progetto, in linea con quanto previsto dal Programma “SCD-La Sanità Toscana nel digitale”, si propone di migliorare e facilitare ancora di più i percorsi digitali già presenti nelle strutture aziendali attraverso interventi di facilitazione digitale all'utilizzo dei Servizi al cittadino e della Telemedicina.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il ruolo e le attività previste per gli operatori volontari (O.V.) coincidono in tutte le sedi indicate nel progetto, presso ambulatori dedicati e in proiezione presso le Associazioni dei pazienti coinvolti.

- Attività di accoglienza digitale e di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici

RUOLO: il FD sarà inserito nell'ambito dell'accoglienza digitale al cittadino e sulla base del livello di conoscenza dei dispositivi informatici da parte del suo interlocutore si attiverà per accompagnarlo nel percorso più idoneo.

- Attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici.

RUOLO: il FD collabora nell'implementare la campagna informativa sull'accesso digitale alle prestazioni sanitarie, nella predisposizione di materiale informativo (utile anche al corretto utilizzo dei dispositivi, alla corretta preparazione del contatto in televisita...), opuscoli, questionari anche on line da consegnare al cittadino.

- Attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto

RUOLO: dopo il periodo di formazione specifica, il FD sarà in grado di supportare, indirizzare, supervisionare il cittadino nella istruzione di pratiche digitali prevedendo anche interventi personalizzati, in presenza ma anche da remoto.

Il FD sarà di supporto alle attività di informazione /formazione

(a) ai MMG/ Specialisti coinvolti sulle corrette modalità di fruizione della piattaforma regionale di televisita ed alla fruizione dei servizi digitali forniti ;

(b) a favore dei pazienti o caregiver attraverso incontri di gruppo presso i servizi ospedalieri e territoriali e delle associazioni dei pazienti coinvolti nel progetto finalizzati all'illustrazione della funzionalità della piattaforma Regionale dedicata alla televisita ed alla fruizione dei servizi digitali forniti. ( installazione degli applicativi su smartphone, verifica corretto funzionamento...).

(c) agli Specialisti coinvolti circa l'utilizzo delle agende di telemedicina e alla elaborazione dei questionari di gradimento del percorso di Telemedicina e di Medicina Narrativa.

- Partecipazione dei Facilitatori ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti da progetto

RUOLO: il FD sulla base della rilevazione dei bisogni digitali svolta produrrà una reportistica sull'utilizzo degli strumenti sanitari digitali evidenziando punti di forza e di criticità del sistema nell'ottica di fornire dati che permettano all' Ente di migliorare i servizi di nuova istituzione e non solo.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Presidio Ospedaliero OSMA Via Antella, 58 Bagno a Ripoli Firenze CAP 50012 Vol. 3 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedaliero Palagi Viale Michelangiolo, 41 Firenze CAP 50125 Vol. 2

Presidio Ospedaliero Nuovo San Giovanni di Dio Via Torregalli, 3 Firenze CAP 50143 Vol. 3 (di cui 1 GMO)

Nuovo Ospedale di Prato S. Stefano Via Suor Niccolina Infermiera, 20 Prato CAP 59100 Vol. 3 (di cui 1 GMO)

Ospedale San Giuseppe Viale Giovanni Boccaccio, 20 Empoli – Firenze CAP 50053 Vol. 2 (di cui 1 GMO)

Ospedale San Jacopo di Pistoia Via Ciliegiole, 97 Pistoia CAP 51100 Vol. 3 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedaliero Borgo San Lorenzo Viale della Resistenza, 60 Borgo San Lorenzo – Firenze CAP 50032  
Vol. 2 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedaliero Figline Valdarno Piazza XXV Aprile, 10 Figline e Incisa Valdarno (FI) CAP 50063  
Vol. 2 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedale S.S. Cosma e Damiano Via Cesare Battisti, 2 Pescia-Pistoia CAP 51017 Vol. 2 (di cui 1 GMO)

Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova Piazza di Santa Maria Nuova, 1 Firenze CAP 50122  
Vol. 3 (di cui 1 GMO)

Poliambulatorio Morgagni Viale Giovanni Battista Morgagni, 33 Firenze CAP 50134 Vol. 1

Poliambulatorio Santa Rosa Via Lungarno di Santa Rosa, 13 Firenze CAP 50142 Vol. 1

Distretto Sanitario D'Annunzio Via Gabriele D'Annunzio, 29 Firenze CAP 50135 Vol. 1

Distretto Sesto Fiorentino Via Antonio Gramsci, 561 Sesto Fiorentino Firenze CAP 50019 Vol. 1

Poliambulatorio Lastra a Signa Via Livornese, 277 Lastra a Signa Firenze CAP 50055 Vol. 1

Presidio San Francesco Bettini Via Erice Bettini, 11 Pelago – Firenze CAP 50060 Vol. 1

Centro Polivalente - Via della Resistenza Angolo Via Gobetti 17/19 Borgo San Lorenzo – Firenze CAP 50032  
Vol. 1

Presidio Integrato Ospedale territorio Lorenzo Pacini - Via Guglielmo Marconi, 160 San Marcello Piteglio - Pistoia  
CAP 51028 Vol. 1

Presidio Distrettuale di Monsummano - Via Calatafimi, 54 Monsummano Terme – Pistoia CAP 51015 Vol. 1

Presidio distrettuale socio-sanitario Empoli - Via Rozzalupi, 57 Empoli - Firenze CAP 50053  
Vol. 2 (di cui 1 GMO)

Presidio Distrettuale di Agliana - Via Eugenio Curjel, snc Agliana – Pistoia CAP 51031 Vol. 1

Sede Distrettuale Prato Nord - Via Emilio Giubilei, 16 Prato CAP 59100 Vol. 1

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

posti senza vitto e alloggio 38

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

giorni di servizio settimanali 5 ore di servizio settimanali 25

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

L'Ente Azienda USL Toscana Centro è abilitato a realizzare attività formative anche con rilascio di crediti ECM, in quanto provider accreditato da Regione Toscana. I Facilitatori Digitali (FD) saranno inseriti nei percorsi formativi idonei allo svolgimento delle proprie mansioni. Per ciascun corso portato a termine dal FD l'Ente rilascerà l'attestato di partecipazione. Qualora il corso preveda il rilascio di crediti ECM il relativo attestato riporterà anche il numero dei crediti ECM conseguiti. Tutti i FD impegnati nel progetto sono tenuti ad effettuare alcuni corsi previsti dalle normative nazionali in vigore in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di anticorruzione e di tutela dei dati personali.

- Formazione generale per lavoratori D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (4 ore)
- Formazione sulla protezione dei dati personali in sanità (3 ore)
- Prevenzione della corruzione e codice di comportamento: lo specifico caso sanitario – corso base (3 ore)
- Formazione specifica lavoratori rischio alto ai sensi art. 37 D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 (12 ore)

L'Azienda si avvale, inoltre, della piattaforma e-learning di FORMAS messa a disposizione da Regione Toscana a cui potranno accedere anche i FD opportunamente autorizzati.

I FD potranno, inoltre, durante l'orario di servizio civile, effettuare corsi gratuiti sul sistema regionale gratuito, di web learning TRIO, un sistema per l'apprendimento innovativo, facile e intuitivo, basato su ambienti software Open Source. Offre corsi on line, prevede rilascio attestato dopo superamento test apprendimento, supporto tramite i servizi di help-desk, tutoraggio e orientamento all'offerta formativa, l'opportunità di partecipare alla dimensione sociale dell'apprendimento online tramite Webinar, Laboratorio didattico di Inglese e Informatica e la Community, un accesso personalizzato per le organizzazioni tramite l'attivazione e la gestione di un Web Learning Group.

### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La prova selettiva ha nel colloquio motivazionale il suo fulcro; l'obiettivo è quello di valorizzare la motivazione del giovane a fare l'esperienza di servizio civile, la voglia di mettersi a servizio della comunità, di conoscere ma anche di imparare facendo.

I calendari dei colloqui, per progetto, vengono pubblicati sul sito istituzionale nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal bando. Il colloquio motivazionale si svolge preferibilmente in presenza in aule attrezzate nel rispetto delle norme anti Covid-19. In caso di restrizioni dovute a norme anti Covid-19, lo stesso si svolgerà in modalità online tramite piattaforme di videoconferenze (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Go to Meeting...).

La pubblicazione del calendario ha valore di notifica della convocazione a tutti gli effetti di legge e il candidato che, pur avendo inoltrato la domanda, non si presenta al colloquio nei giorni stabiliti senza giustificato motivo è escluso dalla selezione per non aver completato la relativa procedura.

Per maggior sicurezza di adesione, viene inviato ai candidati un'email con la quale si comunica l'avvenuta pubblicazione dei calendari ed il link dove poterli visionare.

La selezione viene effettuata da apposita Commissione di valutazione nominata dall'AUSL TC composta dal Coordinatore Responsabile di Servizio Civile Universale, da un Selettore accreditato, dal segretario e dai Referenti per progetto

Nel caso in cui un candidato comunichi per email l'impossibilità a presentarsi alle selezioni per giustificato motivo la Commissione ne prende atto e si attiva per proporre una nuova data ed un nuovo orario .

Prima del colloquio viene somministrato ai candidati un questionario conoscitivo di cui la Commissione prende visione prima dell'inizio dei "lavori". Tale questionario non concorre, comunque, al raggiungimento del punteggio totale previsto dal sistema di valutazione.

L'Azienda utilizza un sistema di valutazione autonomo che tiene conto di un punteggio totale massimo di 100 punti. Tale punteggio risultante sulla SCHEDA di GIUDIZIO FINALE deriva da :

- a) Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum (fino a un massimo di 40 punti)
- b) Scheda di Valutazione del colloquio individuale (fino a un massimo di 60 punti)

Fase Preselettiva

#### **FASE DI AMMISSIONE**

Vengono esaminate le domande di partecipazione ai fini dell'ammissibilità del candidato alla procedura selettiva sulla base dei criteri definiti dal bando .

Viene data tempestiva comunicazione al candidato che non risulta essere ammissibile.

**FASE DI VALUTAZIONE:** titoli di studio e professionali, conoscenze e precedenti esperienze

Vengono prese in esame le informazioni contenute nella domanda e nel curriculum del candidato e valutate attribuendo punteggi, secondo criteri definiti, ai titoli di studio, ai titoli professionali, alle conoscenze aggiuntive e alle precedenti esperienze come di seguito indicato:

## TITOLO DI STUDIO

(massimo 12 punti – si valuta solo il titolo che fornisce il punteggio più elevato)

Laurea specialistica (magistrale) attinente progetto = punti 12

Laurea specialistica (magistrale) non attinente a progetto = punti 11

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 11

Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 10

Diploma attinente progetto = punti 10

Diploma non attinente progetto = punti 9

Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)

## TITOLI PROFESSIONALI (massimo 5)

ATTINENTI AL PROGETTO: (FINO A PUNTI 3)

Master 1° livello P. 2,00

Master 2° livello P. 3,00

NON ATTINENTI AL PROGETTO (FINO A PUNTI 2)

Master 1° livello P. 0,75

Master 2° livello P. 1,25

NON TERMINATI P. 0,00

## CONOSCENZE AGGIUNTIVE (massimo 5)

La Commissione stabilisce di valutare esclusivamente quanto dichiarato dal candidato in merito a:

ATTESTATI DI LINGUA STRANIERA (FINO A PUNTI 3)

B1 P. 0,10

B2 P. 0,40

C1 P. 0,50

C2 P. 2,00

ATTESTATI DI INFORMATICA (FINO A PUNTI 2)

ECDL START P. 0,10 (effettuato 4 dei 7 esami)

ECDL CORE FULL P. 0,40 (completamento dei 7 esami)

ECDL ADVANCED P. 0,50

ECDL SPECIALISED P. 1,00

## PRECEDENTI ESPERIENZE ATTINENTI AL PROGETTO

Vengono valutate esperienze svolte presso le Aziende ASL o Aziende ospedaliere, Soggetti terzi impegnati nel settore dell'Assistenza (volontariato, attività presso studi medici...).

Si applica un coefficiente 1,00 per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg., per un periodo massimo valutabile di 12 mesi. Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 1 ad esperienza (fino ad un massimo di 12 punti).

Nel caso sia in corso (da almeno 6 mesi) o sia già conclusa un'esperienza di Servizio Civile Regionale viene attribuito un punteggio forfettario P. 1.

Punteggio totale punti massimo 12.

## PRECEDENTI ESPERIENZE NON ATTINENTI AL PROGETTO

Vengono valutate attività svolte in settori diversi da quelli sopra indicati ma che comunque abbiano contribuito a sviluppare nel candidato capacità relazionali e di contatto con l'utenza (es. Call center, esperienze in esercizi commerciali, studi professionali, promoter..).

Viene applicato un coefficiente 0,50 per mese o frazione di mese superiori o uguale a 15 gg. per un periodo massimo valutabile di 12 mesi.

Nel caso non sia indicato il periodo viene attribuito punti 0,5 ad esperienza.

Nel caso sia in corso (da almeno 6 mesi) o sia già conclusa un'esperienza di Servizio Civile Regionale viene attribuito un punteggio forfettario P. 0,75.

Punteggio totale massimo punti 6.

Fase Selettiva

## COLLOQUIO

Il colloquio motivazionale individuale è finalizzato a mettere in evidenza la motivazione, i punti di forza e di debolezza dei candidati, funzionali al buon esito del progetto. Per il colloquio ogni membro della Commissione attribuirà un punteggio (massimo 60 punti), per ogni item e, a selezione conclusa, viene stabilito collegialmente un voto univoco per ogni singolo fattore di valutazione.

Motivazioni generali del candidato alla scelta di svolgere il servizio civile (da 0 a 60 punti)

Conoscenza del progetto scelto (da 0 a 60 punti)

Interesse del candidato al raggiungimento degli obiettivi del progetto (da 0 a 60 punti)

Caratteristiche personali qualificanti ai fini della realizzazione del progetto (da 0 a 60 punti)

Disponibilità del candidato rispetto alle esigenze di servizio (flessibilità oraria, trasferimento....) (da 0 a 60 punti)

Interesse del candidato per l'acquisizione di eventuali competenze/conoscenze (da 0 a 60 punti)

Particolari capacità relazionali e qualità umane possedute dal candidato (da 0 a 60 punti)

Capacità di lavoro di gruppo (da 0 a 60 punti)

Altri elementi di valutazione emersi in fase di colloquio (da 0 a 60 punti)

Chiarezza, correttezza e sinteticità nell'esposizione (da 0 a 60 punti)

La valutazione finale del colloquio sarà data dalla media aritmetica dei giudizi concernenti i singoli fattori di valutazione presi in esame in sede di colloquio.

Al termine della procedura selettiva sarà dichiarato "Idoneo" il candidato che avrà riportato in sede di colloquio almeno un punteggio pari o superiore a 36/60, in caso in cui il punteggio finale del colloquio fosse inferiore a 36/60, lo stesso si ritiene non superato e il giovane viene classificato come "Non idoneo".

### Fase finale

La Commissione redigerà la graduatoria finale utilizzando per ogni progetto un foglio di calcolo in cui inserirà i nominativi, l'età anagrafica al momento della domanda dei candidati ed i punteggi ricevuti sia nella Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum che nel colloquio.

Il punteggio per ogni candidato deriva da :

a) Valutazione dei titoli, precedenti esperienze e curriculum (fino a un massimo di 40 punti)

b) Scheda di Valutazione del colloquio individuale (fino a un massimo di 60 punti)

A parità di punteggio, è preferito il candidato maggiore di età (Art. 6 Bando di selezione).

Una volta ottenuti i risultati di ogni candidato i punteggi vengono ordinati in modo decrescente e la graduatoria ottenuta viene inserita su un foglio di Word convertito successivamente in pdf per poi pubblicarlo sul sito istituzionale dell'Azienda USL Toscana Centro .

## FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

50 ore

La formazione si svolgerà presso le seguenti sedi:

**Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova** - Piazza di Santa Maria Nuova, 1 Firenze

**Villa Fabbri** Via di San Salvi, 12 Firenze

**Sede Formazione AUSL Toscana Centro** – Via Oberdan, 13 Sovigliana – Vinci – Firenze

**Presidio Misericordia e Dolce** - Via Camillo Cavour, 87 Prato

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà presso le seguenti sedi:

**Presidio Ospedaliero Santa Maria Nuova** - Piazza di Santa Maria Nuova, 1 Firenze

**Villa Fabbri** Via di San Salvi, 12 Firenze

**Sede Formazione AUSL Toscana Centro** – Via Oberdan, 13 Sovigliana – Vinci – Firenze

**Presidio Misericordia e Dolce** - Via Camillo Cavour, 87 Prato

**Sede di assegnazione operatori volontari**

La formazione specifica concerne il settore di intervento e le peculiari attività previste dal progetto che gli operatori volontari saranno chiamati a svolgere. L'obiettivo è di far acquisire le conoscenze di carattere teorico-pratico ritenute necessarie per la realizzazione delle specifiche attività progettuali. Il complesso di strumenti e metodologie utilizzato sarà inoltre incentrato sulla verifica del percorso formativo predisposto sulla valutazione dell'apprendimento delle nuove conoscenze e competenze nonché sulla crescita individuale dei volontari.

Al fine di monitorare e verificare la formazione specifica, quindi, si procederà alla somministrazione ai volontari di un questionario di gradimento e di apprendimento.

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 avverrà nel rispetto delle indicazioni fornite nelle Linee Guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale di cui al Decreto del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il servizio civile universale n. 88 del 31/01/23. Gli incontri di formazione sia essa fisica o virtuale non supererà i 30 partecipanti.

L'ente eroga n. 37 ore di formazione così articolata:

MODULO 1 ( 4 ore)

-Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale .

MODULO 2 ( 10 ore)

- I servizi digitali (locali, regionali, nazionali) forniti al cittadino

- I Servizi on line al cittadino: la prenotazione e la disdetta on line, i pagamenti on line con avviso pagoPA, educazione alla digitalizzazione dei servizi al cittadino.

MODULO 3 (10 ore)- Per i Facilitatori Digitali nella sede di attuazione

Le modalità di organizzazione del servizio di facilitazione digitale

Le modalità specifiche del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari

Gli strumenti specifici dell'ente in dotazione agli operatori volontari

MODULO 4 (4 ore)

- Il Servizio di Cardiologia: organizzazione, obiettivi ed attori coinvolti. Gli strumenti di Telemedicina in uso nel percorso Cardiologico. Introduzione alla Medicina Narrativa.

- Il Servizio di Diabetologia: organizzazione, obiettivi ed attori coinvolti. Gli strumenti di Telemedicina in uso nel percorso Diabetologico.

MODULO 5 (4 ore)

- La Comunicazione : competenze necessarie al facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico del progetto

MODULO 6 (5 ore)

Le modalità di organizzazione del servizio

Le modalità specifiche del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari

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.

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

SCD-La Sanità Toscana nel digitale

#### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Obiettivo 4 Agenda 2030 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030 - 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 AGGIUNTIVE**

#### **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

-numero posti previsti 10 – GMO -

-tipologia di minore opportunità: Difficoltà economiche – desumibili da un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro

-documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata: Autocertificazione ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

-----