



DHed.10A

DigCompHealth Fondazione Struttura

per i cittadini con scarse competenze
digitali



Co-funded by
the European Union

Struttura della Fondazione DigCompHealth

A. Competenze generali di sanità digitale

B. Riconoscimenti speciali ed esigenze dei cittadini poco qualificati

Navigazione

Informazioni

6

Comunicazione

Sicurezza

Progressione

Accettazione

Adattamento

5

Supporto

Comunicazione

DOMINIO A

Dominio A

COMPETENZE GENERALI IN MATERIA DI SALUTE DIGITALE

Area di competenza

- Navigazione
- Informazioni
- Comunicazione
- Sicurezza

Competenze singole

1. Navigare, cercare e filtrare le informazioni sulla salute
2. Esprimere le esigenze di salute in una richiesta di ricerca
3. Capacità di comprendere, valutare e stabilire le priorità delle informazioni sulla salute; capire se le informazioni sui problemi di salute soddisfano i bisogni.
4. Netiquette della salute
5. Capacità di chiedere aiuto e di fornire feedback
6. Privacy e riconoscimento dei dati in considerazione delle informazioni sulla salute.

<p>Dominio di competenza</p>	<p>A</p>
<p>Area di competenza</p>	<p>Navigazione</p>
<p>Titolo di competenza</p>	<p>1. Navigare, cercare e filtrare le informazioni sulla salute</p>
<p>Descrizione delle competenze</p>	<p>Gli utenti hanno bisogno di competenze per la ricerca di informazioni sanitarie online. Devono inoltre sapere quali siti web utilizzare per ottenere informazioni sanitarie valide. Infine, devono sapere come le informazioni vengono classificate</p>

<p>Livello di applicazione</p>	<p>Utente</p>	<p>Guida/Mentore</p>
<p>Esempi di conoscenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere come vengono generate, gestite e rese disponibili le informazioni. - Capire quali sono i motori di ricerca o le banche dati che meglio rispondono alle proprie esigenze informative. - Comprendere come le informazioni possono essere reperite su diversi dispositivi/media. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distinguere i motori di ricerca e le strategie più appropriate per le informazioni sulla salute. - Comprendere il meccanismo dei motori di ricerca e la loro priorità
<p>Esempi di competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adattare le ricerche in base ai risultati - Utilizzare i filtri - Utilizzare parole di ricerca che limitino il numero di risultati 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediare le capacità dell'utente poco esperto di ricercare e filtrare le informazioni sulla salute - Sostenere i destinatari dell'assistenza nell'adozione delle competenze dell'utente poco qualificato.
<p>Esempi di atteggiamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dimostrare un atteggiamento proattivo nella ricerca di informazioni. - Essere motivati a cercare informazioni su diversi aspetti della salute. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incoraggiare la curiosità e la disponibilità a cercare informazioni sulla salute.

<p>Dominio di competenza</p>	<p>A</p>	
<p>Area di competenza</p>	<p>Informazioni</p>	
<p>Titolo di competenza</p>	<p>2. Esprimere le esigenze di salute in una richiesta di ricerca</p>	
<p>Descrizione delle competenze</p>	<p>Sentire e capire quando sono necessarie informazioni sulla salute e come esprimere i bisogni di salute in modo efficace.</p>	
<p>Livello di applicazione</p>	<p>Utente</p>	<p>Guida/Mentore</p>
<p>Esempi di conoscenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valutare le proprie esigenze di informazioni sulla salute - Sapere come le informazioni sono disponibili online - Comprendere la differenza tra dati e informazioni - Capire come il web struttura i dati 	<ul style="list-style-type: none"> - Valutare le esigenze di informazione sanitaria del gruppo target - Definire i bisogni informativi specifici
<p>Esempi di competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adattare le ricerche in base alle esigenze specifiche - identificare le lacune informative - Esprimere i bisogni di salute - Seguire i flussi di informazioni attraverso diverse fonti, dispositivi o media 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediare le competenze degli utenti - Favorire le competenze dell'utente - Insegnare come esprimere i bisogni di salute in una richiesta di ricerca
<p>Esempi di atteggiamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rendersi conto che l'informazione può aiutare a risolvere i problemi legati alla salute. - Riflettere sulle proprie esigenze informative 	<ul style="list-style-type: none"> - Riflettere sulle esigenze informative e su come tradurle in parole per una richiesta di ricerca appropriata.

<p>Dominio di competenza</p>	<p>A</p>	
<p>Area di competenza</p>	<p>Informazioni</p>	
<p>Competenza Titolo</p>	<p>3. Capacità di comprendere, valutare e stabilire le priorità delle informazioni sulla salute; capire se le informazioni sui problemi di salute soddisfano i bisogni.</p>	
<p>Descrizione delle competenze</p>	<p>Selezionare le informazioni dei risultati della ricerca. Valutare quali informazioni sono affidabili e attendibili e si riferiscono alle esigenze ricercate.</p>	
<p>Livello di applicazione</p>	<p>Utente</p>	<p>Guida/Mentore</p>
<p>Esempi di conoscenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere che le fonti sanitarie devono essere sottoposte a controlli incrociati. - Analizzare le informazioni sanitarie recuperate - Valutare e dare priorità ai contenuti sanitari 	<ul style="list-style-type: none"> - Descrivere come l'adozione acritica di informazioni sanitarie trovate online possa mettere a rischio gli utenti. - Fornire esempi di fonti di informazione affidabili
<p>Esempi di competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Giudicare la validità del contenuto della ricerca - Interpretare le informazioni sanitarie - Trasformare le informazioni in conoscenza - Analizzare l'utilità, l'attualità, l'accuratezza e l'integrità delle informazioni sanitarie. - Confrontare, contrastare e integrare informazioni sanitarie provenienti da fonti diverse 	<ul style="list-style-type: none"> - Fornire agli utenti poco qualificati le competenze dell'utente - Sostenere gli utenti poco qualificati nell'acquisizione di competenze d'uso.
<p>Esempi di atteggiamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siate critici nei confronti delle informazioni trovate: sappiate che i meccanismi e gli algoritmi dei motori di ricerca non sono necessariamente neutrali nella visualizzazione delle informazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proteggere gli utenti poco qualificati dai rischi legati a informazioni inaffidabili o distorte.

Dominio di competenza	A	
Area di competenza	Comunicazione	
Titolo di competenza	4. La salute e il galateo	
Descrizione delle competenze	Conoscenza delle norme comportamentali durante la creazione e la gestione dei contenuti dei media digitali; consapevolezza degli aspetti di diversità legati ai problemi di salute espressi; agire in modo responsabile nei confronti dei contenuti sanitari condivisi per la propria sicurezza e quella degli altri.	
Livello di applicazione	Utente	Guida/Mentore
Esempi di conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere il comportamento appropriato nelle comunicazioni digitali in termini di salute - Conoscere le conseguenze del comportamento personale nella sfera digitale - Comprensione delle questioni etiche relative ai media digitali, quali siti web e reti inaccettabili, cyberbullismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare le questioni etiche e le minacce relative ai dati sanitari nelle interazioni digitali (ad esempio, frode online, cattiva condotta, bufala, uso improprio dei dati personali).
Esempi di competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Protezione dalle minacce online - Segnalare abusi e minacce - Strategie per gestire i comportamenti inappropriati 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediare le competenze dell'utente - Sostenere gli utenti poco qualificati nell'adozione delle competenze dell'Utente
Esempi di atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Considerare i principi etici dell'uso e della pubblicazione delle informazioni sanitarie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Privilegiare la sicurezza rispetto ai requisiti funzionali di tecnologie, applicazioni e ambienti online.

Dominio di competenza	A
Area di competenza	Progressione
Titolo di competenza	5. Capacità di chiedere aiuto e di fornire feedback
Descrizione delle competenze	Sapere dove chiedere aiuto ai servizi sanitari online in caso di scarsa trasparenza; dare un feedback ai dispositivi eHealth in collaborazione con i professionisti del settore eHealth.

Livello di applicazione	Utente	Guida/Mentore
Esempi di conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere i principi dell'autoriflessione - Riconoscere i propri punti di forza e di debolezza nell'area delle competenze digitali. 	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere i vantaggi e le sfide che la tecnologia digitale offre alla vita degli utenti meno qualificati. - Comprendere i principi chiave del feedback costruttivo e della motivazione. - Rinforzo appropriato delle competenze
Esempi di competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere i vantaggi e le sfide che la tecnologia digitale pone. - Comprendere i concetti di base del feedback costruttivo - Formulare feedback positivi e negativi 	<ul style="list-style-type: none"> - Considerare con gli utenti poco qualificati gli ostacoli specifici e le esigenze di cambiamento legate alle loro attività digitali. - Fornire un feedback costruttivo e sensibile - Suggestire metodi di apprendimento alternativi - Mostrare esempi di servizi o piattaforme di ehealth - Rafforzare l'uso del digitale e le strategie di apprendimento degli utenti meno qualificati.
Esempi di atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Integrità e autenticità nell'autoriflessione 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenere l'integrità e l'autenticità nel riflettere sugli altri.

Dominio di competenza	A
Area di competenza	Sicurezza
Competenza Titolo	6. Privacy e riconoscimento dei dati in considerazione delle informazioni sulla salute.
Descrizione delle competenze	Scambio sicuro di dati sanitari personali online; comprensione dei termini e dei servizi online; protezione dei dati personali.

Livello di applicazione	Utente	Guida/Mentore
Esempi di conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - Accertare le condizioni dei servizi online (ad esempio, la raccolta di dati personali). - Servizi di sicurezza aggiornati per proteggere sistema e dati - Consapevolezza della visibilità dell'impronta digitale personale - Comprendere i rischi di furto dei dati sanitari personali 	<ul style="list-style-type: none"> - Spiegare la possibile vulnerabilità a comportamenti scorretti, frodi e altre minacce online. - Condividere esempi di assistenza e misure di protezione dei dati.
Esempi di competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Installare e utilizzare vari sistemi e applicazioni antivirus. - Adottare misure per ridurre i rischi di frode utilizzando password forti per i servizi di sanità elettronica. - Monitorare le proprie impronte digitali - Alterare o cancellare le informazioni sanitarie personali 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediare le competenze dell'utente ai destinatari dell'assistenza - sostenere i destinatari dell'assistenza nell'adozione delle competenze dell'utente
Esempi di atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto dei fondamenti della privacy e della sicurezza online - Ponderatezza nella condivisione di informazioni sanitarie personali 	<ul style="list-style-type: none"> - Assicurarsi che gli utenti poco qualificati inizino a tenere traccia delle misure di sicurezza (ad esempio, password e codici PIN, account utente).

DOMINIO B

Dominio B

**RICONOSCIMENTI
SPECIALI E BISOGNI
DEI CITTADINI POCO
QUALIFICATI**

Area di competenza

- Accettazione
- Adattamento
- Supporto
- Comunicazione

Competenze singole

1. Incoraggiamento e rafforzamento della fiducia
2. Potenziamento dell'accesso alle informazioni sanitarie e ai servizi di sanità elettronica.
3. Identificazione delle esigenze digitali e sanitarie
4. Consapevolezza degli svantaggi personali nel campo dell'alfabetizzazione sanitaria digitale.
5. Consapevolezza culturale relativa ai temi della salute

Dominio di competenza	B
Area di competenza	Accettazione
Competenza Titolo	1. Incoraggiamento e rafforzamento della fiducia
Descrizione delle competenze	Incoraggiare l'apertura ai servizi/tecnologie di sanità elettronica digitale; ridurre la paura e la diffidenza nei confronti della tecnologia; promuovere l'autostima e l'interesse nei confronti della sanità digitale.

Livello di applicazione	Utente	Guida/Mentore
Esempi di conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere i fattori sociali, economici e psicologici che influenzano l'uso dei servizi sanitari digitali. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere i fattori sociali, economici e psicologici che influenzano gli utenti meno qualificati. - Saper ridurre i pregiudizi nei confronti dei servizi di ehealth
Esempi di competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicare informazioni sulla tecnologia digitale in modo chiaro, obiettivo e sicuro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dimostrare una comprensione realistica dei rischi associati alle tecnologie digitali. - Aiuto per superare i problemi digitali - Supporto nell'approccio alla complessità digitale - Rafforzare l'autostima e la motivazione degli utenti meno qualificati attraverso una strategia di apprendimento appropriata e mirata. - Scoprire e riflettere sui miti e le idee sbagliate comuni sulle informazioni sanitarie digitali.
Esempi di atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Dimostrare la volontà di superare le proprie riserve nei confronti dei servizi di sanità elettronica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Affrontare con serietà e obiettività le preoccupazioni degli utenti meno qualificati. - agire come un consulente informato e affidabile - Coltivare la comprensione per le preoccupazioni e i timori degli altri.

<p>Dominio di competenza</p>	<p>B</p>	
<p>Area di competenza</p>	<p>Comunicazione</p>	
<p>Titolo di competenza</p>	<p>2. Potenziamento dell'accesso alle informazioni sanitarie e ai servizi di sanità elettronica.</p>	
<p>Descrizione delle competenze</p>	<p>Ricerca contenuti di facile lettura; avere le conoscenze per registrarsi alle piattaforme; apprendere argomenti di salute attraverso testi, video o immagini</p>	
<p>Livello di applicazione</p>	<p>Utente</p>	<p>Guida/Mentore</p>
<p>Esempi di conoscenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle modalità di ottenimento delle informazioni ehealth (video, testo, immagini) 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere che gli utenti poco qualificati hanno difficoltà di applicazione (iscrizione, ricerca, log-in). - Saper trovare contenuti semplificati e comprensibili
<p>Esempi di competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di utilizzare Internet con sicurezza e competenza per rispondere a domande di carattere sanitario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto nell'utilizzo di piattaforme o servizi di ehealth - Capire qual è l'aiuto necessario per la ricerca di contenuti (testo semplice, video tutorial, descrizioni di immagini). - Mantenere motivati gli utenti poco qualificati
<p>Esempi di atteggiamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità a impegnarsi con i servizi e i contenuti di ehealth - Perseguire gli obiettivi di apprendimento nel settore sanitario - Motivazione dovuta alla facilitazione della vita quotidiana da parte dei sistemi sanitari digitali 	<ul style="list-style-type: none"> - Atteggiamento incoraggiante nei confronti degli utenti poco qualificati nel trattare con i contenuti o i servizi di ehealth

<p>Area di competenza</p>	<p>B</p>	
<p>Area di competenza</p>	<p>Adattamento</p>	
<p>Competenza Titolo</p>	<p>3. Identificazione delle esigenze digitali e sanitarie</p>	
<p>Descrizione delle competenze</p>	<p>Identificare i bisogni legati alla salute digitale; identificare le pratiche, le abitudini, gli interessi e i desideri personali per scoprire quali servizi di salute digitale sono necessari e funzionano efficacemente per voi.</p>	
<p>Livello di applicazione</p>	<p>Utente</p>	<p>Guida/Mentore</p>
<p>Esempi di conoscenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendere gli strumenti delle tecnologie digitali per rispondere a esigenze specifiche - Conoscere le offerte di servizi sanitari digitali 	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto nell'analisi delle esigenze comuni e individuali degli utenti meno qualificati. - Sviluppare pratiche e routine
<p>Esempi di competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare le esigenze personali di salute - Capacità di percepire i propri bisogni - Capacità di sviluppare una pratica e una routine di ricerca per interessi e bisogni legati alla salute. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicare con gli utenti meno qualificati sui loro bisogni, desideri e interessi. - Includere informazioni sulla vita quotidiana degli utenti meno qualificati, basate sull'osservazione, nella formulazione dei bisogni. - Mostrare quali bisogni possono essere soddisfatti dalla tecnologia digitale
<p>Esempi di atteggiamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivazione ad adottare misure di prevenzione e cura per la propria salute - Interesse per la salute e il benessere personale - Impegno a esaminare i diversi servizi di e-health per trovare il servizio più adatto. - Utilizzare le soluzioni digitali quando sono efficaci ed efficienti 	<ul style="list-style-type: none"> - Considerare le esigenze digitali degli utenti meno qualificati per offrire soddisfazione e convenienza.

Dominio di competenza	B
Area di competenza	Supporto
Titolo di competenza	4. Consapevolezza degli svantaggi personali
Descrizione delle competenze	Trovare strategie per superare gli svantaggi nell'ottenere informazioni (ad esempio, difficoltà di lettura, ecc.).

Livello di applicazione	Utente	Guida/Mentore
Esempi di conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - Consapevolezza degli svantaggi e degli handicap personali - Strategie quotidiane per affrontare gli svantaggi - Conoscenza di come trovare aiuto e supporto 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare le caratteristiche e le cause degli svantaggi - Conoscenze per aggirare le barriere che incontrano gli utenti svantaggiati poco qualificati - Assistenza e sviluppo di strategie per utenti poco qualificati
Esempi di competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità nel trovare alternative alle difficoltà incontrate nell'utilizzo di servizi, piattaforme o siti web di ehealth. - Adattabilità 	<ul style="list-style-type: none"> - Percezione sensibile degli svantaggi degli utenti poco qualificati - Gestione adeguata degli svantaggi e indicazione delle alternative e delle possibilità nell'ambito dei servizi di sanità elettronica. - Supporto nell'utilizzo dei servizi ehealth con abilità limitate da parte degli utenti
Esempi di atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Volontà di superare gli ostacoli - Apertura mentale per le diverse strategie nell'uso dei servizi di ehealth - Condividere le esigenze con i servizi ehealth per dare loro la possibilità di migliorare 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità ad aiutare ed empatia nei confronti di utenti poco qualificati e svantaggiati - Ritmo di apprendimento adeguato

Dominio di competenza	B
Area di competenza	Supporto
Competenza Titolo	5. Consapevolezza culturale in materia di salute
Descrizione delle competenze	Essere consapevoli delle diverse culture; capire come gestire la salute delle persone che provengono, ad esempio, da contesti culturali non europei e hanno esigenze sanitarie diverse.

Livello di applicazione	Utente	Guida/Mentore
Esempi di conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> - Consapevolezza delle differenze culturali nell'assistenza sanitaria - Comprensione del sistema sanitario europeo soprattutto per gli utenti non europei meno qualificati - Considerazione dei diversi bisogni di salute in base all'origine - Riconoscimento delle malattie culturalmente specifiche 	<ul style="list-style-type: none"> - Consapevolezza degli aspetti culturali stranieri nell'assistenza sanitaria. - Fornire una comprensione dei diversi concetti di malattia e dei modelli esplicativi di malattia.
Esempi di competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Riflettere sui propri bisogni in relazione alle origini culturali e ai loro specifici modelli di malattia. - Confronto tra diverse piattaforme sanitarie in base alla provenienza personale 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione appropriata dei diversi problemi di salute dovuti all'origine degli utenti. - Capacità di riconoscere le esigenze degli utenti provenienti dall'area sanitaria extraeuropea
Esempi di atteggiamenti	<ul style="list-style-type: none"> - Dimostrare sensibilità per le diverse culture della comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Atteggiamento di apertura verso i diversi sistemi di assistenza sanitaria e i metodi di erogazione dell'assistenza sanitaria