



**CONNESSIONE “AMICA”:
LE NUOVE TECNOLOGIE
AL SERVIZIO DELLA PERSONA**

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
DESCRIZIONE E AZIONI DEL PROGETTO.....	5
OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI.....	8
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	9
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	9

PREMESSA

La **Cooperativa Sociale AttivaMente** gestisce un Centro Diurno accreditato che ospita persone che presentano problematiche correlate alla malattia mentale.

L'emergenza sanitaria da Covid-19, che ha avuto pesanti ripercussioni sull'economia nazionale e su tutta la popolazione, ha indubbiamente coinvolto anche la nostra attività.

In pieno lockdown il Centro Diurno, pur essendo considerato un servizio di pubblica utilità, è stato chiuso per tre settimane, al fine di tutelare la salute di operatori e utenti.

Inoltre, nel rispetto delle indicazioni nazionali e regionali, è stato necessario riorganizzare la gestione, rivedere gli spazi e le attività, rimodulare gli accessi degli utenti, ecc..

Il Ministero della Sanità, in piena emergenza Covid, ha disposto che nelle strutture semiresidenziali le attività devono essere ridotte in modo da limitare il numero di presenze contemporanee di persone, riservandole ai pazienti per cui vi è necessità inderogabile di supporto diurno. Con ciascun utente deve essere definito un programma alternativo che preveda colloqui telefonici, se possibile in videochiamata.

Anche Regione Lombardia con delibera n. 3226 del 09.06.2020 ha stabilito che è necessario rivalutare, ove possibile, la programmazione degli interventi con ricorso ad attività a distanza, mediante telemonitoraggio o ad attività mediante vie telematiche che devono essere mantenute e ulteriormente sviluppate per il prossimo futuro per garantire agli utenti adeguata continuità di cura.

Regione Lombardia ha inoltre disposto che, al fine di contenere la diffusione del Coronavirus, i Centri Diurni devono accogliere gli utenti prevedendo una flessibilità oraria e/o giornaliera organizzando l'accesso secondo turni mattutini/pomeridiani o solo alcuni giorni la settimana.

Durante il periodo di chiusura del Centro e nella fase di ripresa graduale dell'attività che prevede, come da indicazioni nazionali e regionali soprarichiamate, una limitazione degli accessi giornalieri degli utenti, sono stati programmati e definiti interventi in remoto (colloqui telefonici di operatori e del medico psichiatra) e, ove possibile, visite al domicilio da parte degli operatori di riferimento, al fine di verificare lo stato di salute e mantenere continuità terapeutica e relazionale.

Nell'organizzazione e gestione di tali interventi è stato riscontrato che quasi tutti gli utenti del Centro (e spesso anche i loro familiari), sono dotati di vecchi cellulari e non hanno un PC, e pertanto non è stato possibile fare videochiamate o collegarsi con webcam.

La tecnologia, rispetto al passato, può offrire un grande supporto al fine di mantenere il contatto, anche visivo, tra le persone. Anche se questa forma di interazione sociale tramite schermo non può essere sostitutiva del rapporto faccia a faccia, offre in questo particolare momento un utilissimo strumento per evitare il totale isolamento delle persone. Questo aspetto è molto importante nell'ambito del Centro Diurno, in quanto:

- gli utenti possono colmare la distanza fisica tra loro e gli educatori e/o il medico psichiatra;
- il personale socio-sanitario riesce ad interagire meglio con l'utente, a verificare lo stato di salute fisica e mentale e ad effettuare il supporto psicoterapeutico.

Poiché ad oggi ci sono ancora pazienti che non possono frequentare tutti i giorni il Centro, e visto l'incremento nell'ultimo mese della diffusione del Coronavirus, si ritiene necessario coinvolgere gli utenti in un percorso formativo finalizzato all'acquisizione delle conoscenze e della padronanza nell'utilizzo di uno o più strumenti per videochiamata singola o di gruppo.

Internet, social media e piattaforme digitali sono diventati una parte indispensabile della vita quotidiana delle persone di tutto il mondo. Questo è quanto si evince anche dall'indagine condotta da We Are Social in collaborazione con Hootsuite, piattaforma di social media management leader tra i tool di marketing.

L'indagine svolta dalle due società ha fornito i dati sullo scenario digitale nel 2019, con il consueto focus su l'utilizzo di internet, del mobile, delle piattaforme social e dell'e-commerce.

Secondo questa analisi, in Italia ci sono quasi 50 milioni di persone presenti online, di cui 35 milioni attivi sui canali social.

Tra gli utenti presenti su internet, di età compresa tra i 16 e i 64 anni, il 94% possiede uno smartphone.

Altre ricerche hanno evidenziato che i soggetti con una disabilità non interagiscono attraverso le tecnologie di rete al pari di coloro che riferiscono di non avere disabilità, per motivi che vanno dallo scarso interesse verso questi strumenti, alle problematiche di accessibilità, ecc..

L'Unione Europea, WSIS e l'Organizzazione delle Nazioni Unite hanno riconosciuto le nuove tecnologie come parte integrante di molti aspetti della vita dei cittadini e hanno sottolineato la loro importanza come strumento per promuovere la più ampia inclusione sociale.

Questi strumenti, stanno diventando sempre più parte integrante della vita di tutti, non solo dal punto di vista lavorativo, ma anche da quello sociale, in quanto forniscono occasioni di informazione, di documentazione e di socializzazione anche attraverso l'uso dei social network.

Per un disabile intellettivo e relazionale, anche non riuscire a tenere il passo di un mondo che cambia con estrema rapidità può diventare causa di esclusione e di emarginazione.

I dati e le considerazioni sopraesposti ci hanno ulteriormente convinti della necessità di organizzare un corso di formazione rivolto agli utenti del Centro Diurno incentrato, non solo sulla gestione di videochiamate, ma su una conoscenza e uso più ampio dello smartphone e dei principali social network.

DESCRIZIONE E AZIONI DEL PROGETTO

Il progetto, della durata di circa dieci mesi, si svilupperà principalmente attraverso tre azioni.

1. CORSO PER L'ACQUISIZIONE DELLE COMPETENZE DI BASE NELL'USO DELLO SMARTPHONE

Il percorso formativo coinvolgerà tutti gli utenti del Centro Diurno (attualmente 17).

Per facilitare l'apprendimento e mantenere il distanziamento sociale verranno divisi in due gruppi.

Sono previste 50 ore di lezioni teorico-pratiche per ogni gruppo.

A supporto del docente e degli utenti, durante le ore di lezioni sarà sempre presente un operatore del Centro Diurno.

Obiettivo del corso

Obiettivo del corso è di riuscire a dotare ciascun partecipante di un minimo di capacità ad utilizzare gli strumenti informatici individuali.

Verranno analizzati tutti gli aspetti coinvolti nel buon funzionamento dei dispositivi e dei collegamenti, e spiegate le funzionalità più importanti per cercare di ottenere l'autonomia nell'utilizzo da parte dell'utente.

Particolare attenzione verrà dedicata allo smartphone poiché è ormai il dispositivo più diffuso per navigare sul web, sia per il tempo libero, che per le esigenze quotidiane.

In situazioni di isolamento determinate da lockdown può essere importante e necessario avere una sufficiente padronanza nell'utilizzo di uno o più strumenti per videochiamata singola o di gruppo, e quindi particolare attenzione verrà posta a queste funzionalità.

Argomenti trattati

- Collegamento a Internet: panoramica sui tipi di connessione disponibili, caratteristiche, limiti e costi. Hardware e tipologia di installazione di connessione rame, fibra, 4G; rete cablata e wifi.
Verifica di buon funzionamento e individuazione dei problemi, per identificare la soluzione.
- PC e smartphone: analogie e differenze. Perché Windows di Microsoft, Android di Google e iOS di Apple?
Accesso al dispositivo. Il desktop, le applicazioni e le principali configurazioni (PC e Smartphone).
Applicazioni e programmi. Scaricare app e programmi, e installazione.
Cosa sono i dati. Testi, immagini, audio, video. Altri formati di dati.
- Cos'è un account. Identificativo e password. Come si proteggono i dati di autenticazione per servizi importanti (conti correnti, dati personali, fiscali, medici).
La sicurezza nell'uso di PC e Smartphone. Virus, malware, phishing. Furto di dati e di identità.
- La posta elettronica: account, gestire gli indirizzi di posta elettronica, posta inviata e posta in arrivo.
Scrivere una email, allegare file. Leggere email, salvare allegati.
- Cosa sono i social network.
I più diffusi social network; utilizzo per svago e per le esigenze quotidiane.
Attivare un profilo personale e seguire profili di persone e/o di enti/aziende/organizzazioni.
- Periferiche per attività di videochiamata (web conference): microfoni, altoparlanti, telecamere.
I programmi ad uso gratuito più diffusi; caratteristiche e comparazione.
Installazione, configurazione e primo utilizzo di WhatsApp per videochiamata singola e di gruppo.

Installazione, configurazione e primo utilizzo di Skype.

Il corso si terrà presso la sede del Centro di Postalesio dove è presente un'ampia sala dotata di collegamento internet in WiFi, di un PC con grande schermo e webcam. La Cooperativa metterà a disposizione alcuni smartphone già in dotazione. Sarà necessario acquisirne altri due ed una stampante a colori per le esercitazioni pratiche di stampa foto, documenti da ricerche su internet, ecc..

2. ESERCITAZIONI PRATICHE POST-CORSO

A conclusione del corso, al fine di rafforzare le conoscenze e le abilità acquisite, gli operatori coinvolgeranno gli utenti in ulteriori esercitazioni pratiche.

Sono previsti incontri settimanali durante i quali gli utenti si eserciteranno per acquisire padronanza nelle attività ritenute più utili ed importanti, in particolare:

- telefonare, rispondere a chiamate, aggiungere contatti in rubrica;
- gestire videochiamate;
- scattare e archiviare foto;
- scrivere messaggi e inviare foto con WhatsApp;
- fare ricerche su internet.

Si pensa di organizzare anche delle uscite sul territorio per scattare delle foto con lo smartphone, e a conclusione del percorso formativo premiare le tre foto più belle.

Gli operatori garantiranno inoltre il supporto a tutti gli utenti che decideranno di dotarsi di uno smartphone: acquisto, configurazioni iniziali, ecc..

3. INCONTRI FINALIZZATI AL MANTENIMENTO DEL BENESSERE E COMPENSO PSICOPATOLOGICO DEGLI UTENTI DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA COVID-19

L'emergenza Covid-19, il periodo di lockdown, l'isolamento sociale hanno determinato una condizione di stress con ripercussioni non solo sull'economia, non solo sulla salute fisica, ma anche su quella emozionale-psichica.

Indubbiamente le persone che erano affette da disturbi mentali prima della crisi hanno avuto un peggioramento delle proprie condizioni psico-fisiche.

Nelle persone con disturbi psichiatrici la gestione dell'isolamento, dell'ansia e della preoccupazione per il diffondersi del contagio, è stata spesso complessa e molto delicata.

Quanto sopra è stato riscontrato anche nella maggior parte degli utenti che frequentano il Centro Diurno.

Visto l'incremento nell'ultimo mese della diffusione del virus, si è ritenuto utile organizzare anche degli incontri per la prevenzione e il controllo degli effetti negativi sulla salute mentale dovuti alla pandemia da Covid-19, soprattutto qualora dovesse esserci un altro lockdown o essere imposte nuove limitazioni alla vita sociale.

Sono previsti 10 incontri, tenuti dalla psicologa e dallo psichiatra della Cooperativa, finalizzati al mantenimento del benessere e compenso psicopatologico degli utenti del Centro, durante i quali verranno trattati principalmente i seguenti argomenti:

- come affrontare un eventuale nuovo periodo di lockdown o di restrizioni;
- l'importanza della videochiamata per limitare il senso di isolamento sociale, per interagire meglio con il personale socio-sanitario della Cooperativa e degli altri Servizi specialistici territoriali, e per favorire la continuità degli interventi psicoterapeutici;
- saper gestire lo stress e le ansie dovute ai cambiamenti della routine quotidiana, alla mancanza di rapporti interpersonali, ecc.;
- saper gestire le paure legate al rischio di contrarre la malattia.

OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI

- Capacità nell'utilizzo dello smartphone;
- Gestire in autonomia videochiamate;
- Capacità nell'utilizzo di WhatsApp (inviare messaggi, foto, ecc.);
- Conoscenza dei principali Social Network;
- Autonomia nell'effettuare ricerche su internet;
- Diminuzione dell'isolamento sociale;
- Saper gestire stress, ansie e paure dovuti all'emergenza sanitaria da Covid-19.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

In itinere, e alla conclusione del progetto, sono programmate attività di monitoraggio e valutazione.

Monitoraggio

Sono previsti incontri periodici al fine di monitorare costantemente l'andamento del progetto.

Le diverse figure coinvolte dovranno collaborare per la valutazione degli interventi realizzati, verificare la rispondenza con quanto progettato inizialmente, rilevare eventuali criticità, e se necessario definire le variazioni da apportare al programma.

Valutazione

Sono previsti incontri periodici e finali per verificare la coerenza e l'adeguatezza degli interventi realizzati rispetto all'obiettivo di progetto, valutare l'efficacia e l'efficienza.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Oltre al docente del corso, nel progetto saranno coinvolte le seguenti figure professionali:

- N. 1 **Responsabile del progetto**: dipendente della Cooperativa (Responsabile aziendale) che si è occupato della progettazione. E' il responsabile della pianificazione, realizzazione, controllo e valutazione dell'intero progetto.
- N. 1 **Coordinatore**: dipendente della Cooperativa (Responsabile del Centro Diurno) che seguirà lo sviluppo del progetto, coordinando e monitorando l'evoluzione in ogni sua fase, al fine di garantire la conformità con la programmazione e il raggiungimento degli obiettivi.
- N. 2 **Educatori/Operatori**: dipendenti della Cooperativa che si occuperanno del supporto al docente e agli utenti durante il corso di formazione e degli interventi previsti nella successiva fase di esercitazione pratica.
- N. 1 **Psicologo** e n. 1 **Psichiatra**: collaboratori esterni che gestiranno gli incontri finalizzati al mantenimento del benessere e compenso psicopatologico degli utenti durante l'emergenza sanitaria da Covid-19.