

Costruiamo case della comunità...digitale



Costruiamo case della Comunità... Digitale

Primo ciclo di incontri territoriali

Tra i mesi di aprile e maggio si è svolto un primo ciclo di 4 incontri, uno per ogni casa della salute cittadina, che hanno avuto la finalità di entrare nel vivo del percorso partecipativo: per ogni territorio, anche grazie alla collaborazione dei membri del Tavolo di Negoziazione e degli uffici reti dei Quartieri, sono stati invitati a partecipare soggetti facenti capo al mondo dell'aggregazione degli over 65 (Case di Quartiere, associazioni specifiche, sindacati, pensionati locali, gruppi Auser), soggetti già attivi nel mondo dell'accompagnamento e supporto digitale portatori di specifiche esperienze e competenze ma anche altre associazioni o enti (parrocchie, scuole, associazionismo più generale) in qualità di portatori di interesse e di risorse per quello specifico territorio. Gli incontri sono stati comunque aperti a tutta la cittadinanza e ad alcuni appuntamenti hanno infatti partecipato anche singoli cittadini interessati ai temi oggetto dei lavori.

Ogni incontro è stato introdotto da un momento di saluto a due voci, una dell'Azienda USL e una di un rappresentante del Quartiere, e si è svolto, grazie alla moderazione dei facilitatori, attraverso un'articolazione in due passaggi, comune a tutti gli incontri. Nello specifico per ogni territorio è stata svolta:

- Un'azione di mapping:

Ai presenti portatori/fruitori di esperienze specifiche è stato chiesto di raccontare in breve – e collocare sulla mappa del Quartiere - le opportunità esistenti di supporto digitale in quartiere. Nel racconto i partecipanti sono stati invitati a mettere in luce, per le esperienze portate, elementi di efficacia e criticità riscontrate ed affrontate.

- Un'attività di rilevazione dei bisogni

con metodologia di facilitazione OPERA (breve confronto a coppie/gruppi di 3 e restituzione finale), ai partecipanti è stato chiesto di confrontarsi su quali sono le necessità degli anziani del quartiere in materia di supporto digitale in particolare sui servizi sanitari e su quali sono le eventuali opportunità presenti e non colte. L'invito per i partecipanti è stato quello di spaziare, da quelle più di sistema a quelle anche più pratiche legate agli specifici servizi digitali.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Il momento finale per ogni incontro ha visto una restituzione complessiva di questi due aspetti e di ordinamento condiviso di priorità di quanto emerso, accanto a una indicazione degli step successivi di progetto.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Costruiamo case della comunità ...digitale



Un percorso
partecipativo
per sviluppare
soluzioni collaborative
di supporto digitale agli over65

INCONTRI PUBBLICI APERTI A TUTTI

SAN DONATO SAN VITALE

Max Ivano Chersich

MERCOLEDÌ 20 APRILE ore 17.30 - 19.30

Casa di Quaritere Frassinetti
Via Andreini 18

BORGO RENO

GIOVEDÌ 28 APRILE ore 17.30 - 19.30

Sala Consiliare Falcone Borsellino
Via Battindarno 123

NAVILE

LUNEDÌ 2 MAGGIO ore 17.30 - 19.30

Casa di Quaritere Montanari
Via di Saliceto 3/21

PORTO SARAGOZZA

GIOVEDÌ 5 MAGGIO ore 17 - 19

Sala Cenerini
Via Pietralata 60

SPID, Fascicolo Sanitario Elettronico, servizi digitali, sanitari e non solo, sono grandi opportunità ma mettono a volte in difficoltà chi ha meno dimestichezza con la tecnologia e chi ha qualche anno in più sulle spalle. Invitiamo cittadini e associazioni a raccontare necessità e opportunità di supporto digitale presenti in città, in particolare rivolte agli over65, per sviluppare soluzioni collaborative da realizzare attorno alle Case della Salute cittadine.



Per informazioni:

Sara Branchini
345/5815196

centroantartide@gmail.com

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Casa della Salute di San Donato – San Vitale Max Ivano Chersich

Data: 20 aprile 2022

Luogo: Casa Quartiere Frassinetti

Partecipanti

Nome e Cognome	Appartenenza
Wilmer Poletti	Casa di Quartiere Ca' Solare
Graziella Olivi	/
Giancarlo Arcieri	Liceo Copernico
Arianna Abbarchi	Ausl Bologna
Francesco Pasquini	Ceis Arte
Teresa Battiston	Caritas
Mariasole Colcaresi	Caritas diocesana
Giovanni Pluchino	ISF – Auser
Maria Sassoli	Parrocchia San Vincenzo
Nicola Gabella	Quartiere San Donato-San Vitale
Luigi Luccarini	Casa di Quartiere Croce del Biacco
Andrea Capelli	SPI-Cgil
Ivano Minoccheri	SPI-Cgil San Donato
Donatella Pagliacci	Azienda USL Bologna
Mirco Vanelli Coralli	Azienda USL Bologna
Stefano Benini	Azienda USL Bologna
Adriana Locascio	Presidente del Quartiere San Donato San Vitale

Mirco Vanelli Coralli - Direttore del Distretto di Bologna Azienda USL

Apri l'incontro dando il benvenuto ai presenti e sottolineando la trasversalità con cui l'Azienda sta affrontando questo tema, con diversi settori coinvolti. Sottolinea come a partire dal 2020 e dal periodo di pandemia ci si è ritrovati ad utilizzare le tecnologie digitali con una grande accelerazione rispetto a quanto fatto in precedenza: se da una parte questa opportunità ha permesso di essere comunque vicini agli anziani con modalità di teleconsulto o telemedicina, dall'altro è importante inquadrare queste occasioni con grande attenzione a chi ha più difficoltà, utilizzando la tecnologia, sfruttando anche i momenti di formazione come occasione per uscire di casa e incontrarsi, facendo fronte alle grandi solitudini che erano già molto forti anche prima della pandemia e che con essa si sono ulteriormente acuite.

PROMOSSO DA

IN COLLABORAZIONE CON

Adriana Locascio - Presidente Quartiere San Donato

Sottolinea come anche il Quartiere sia molto interessato a mettersi al lavoro sul tema, anche perché molti cittadini non conoscono le opportunità presenti in termini di servizi digitali della pubblica amministrazione, e che sarà fondamentale tenere coinvolte le Case di Quartiere spesso già attive su questo fronte.

MAPPING

_ Centro sociale Frassinetti / Progetto “Il Mago Digitale”.

Due anni fa è iniziata presso il Centro Frassinetti un’esperienza connessa al digitale volta ad aiutare i disoccupati ad iscriversi al portale regionale dedicato al lavoro: si rivolgeva quindi a un target giovane illustrando come accedere al portale, come iscriversi alle aste del lavoro. Successivamente sono arrivate persone che chiedevano supporto per fare corsi di formazione soprattutto legati ai servizi digitali sanitari. Si è notata difficoltà ad effettuare le formazioni online e da qui si è deciso di agire in vari modi:

- Formazione di piccoli gruppi a cui venivano date dispense per fare in autonomia operazioni semplici (come richiedere il passaporto)
- Supporto per altre richieste molto frequenti come la procedura per effettuare l’esenzione sul libretto sanitario
- Altro supporto riguarda come iscriversi a Telepass, come scaricare fatture, come attivare SPID, come pagare parcheggi.

È uno sportello ad accesso libero su prenotazione (tramite il volantino diffuso sono arrivate persone addirittura da altri quartieri). Viene dato supporto sulla base di quello che è il problema e rilasciate, su richiesta, delle dispense esplicative.

Viene fatta formazione anche ai bambini.

- Vengono informati sulle possibilità di studiare sul web giocando tramite i supporti digitali (scoperta di video esplicativi, tutorial...)
- Viene fatta prevenzione e informazione riguardo l’attenzione da porre mentre si utilizzano dei giochi online e i pericoli in cui si può incorrere con particolare attenzione alle chat aperte di alcuni giochi in cui non è possibile verificare chi c’è dall’altra parte ed è quindi fondamentale non fornire dati sensibili.

Riguardo questa opportunità viene riferita un’alta partecipazione. L’attività per i



PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

bambini si svolge la domenica pomeriggio.

Il modus operandi nella CDQ prevede che prima si testino le necessità degli utenti chiedendo loro di cosa avrebbero bisogno e poi si iniziano a fare piccoli prototipi di attività verificati i quali si tenta di partecipare a bandi per avere fondi.

- **Casa di Quartiere Croce del Biacco**

Per tre anni presso la CDQ sono stati testati vari progetti tra cui un'esperienza con E-care che ha dato supporto per il FSE.

Nella zona di Piazza dei Colori l'esperienza dei Promotori di salute ha permesso un salto di qualità anche nell'ambito digitale. Si tratta di una situazione ideale con ambulatorio a Piazza dei colori e medico di famiglia presente. Oggi si registra un bisogno di aiuto che deve fare i conti con l'invecchiamento della popolazione, con le conseguenze di due anni di pandemia e con la difficoltà degli anziani ad approcciarsi all'informatica e ai dispositivi tecnologici. Si registra dunque il bisogno di un sistema omogeneo che consenta agli anziani di avvicinarsi, conoscere e provare a fare, offrendo luoghi e sedi specifiche in cui potersi avvicinare alla tecnologia e un aiuto all'anziano nella comprensione della telemedicina o di quella medicina preventiva che lo possa tenere protagonista.

Si ritiene che servano strutture preposte e con queste competenze specifiche.

Viene raccontata la promozione di E-care e di incontri in cui una dottoressa spiegava quanti farmaci venissero usati in una determinata zona mettendo in luce anche gli abusi farmaceutici. Vista la zona con grandi case popolari e molti bambini di etnie diverse con esigenze diverse bisogna trovare dei luoghi di supporto: le Case di Quartiere possono essere luoghi di promozione della salute ma serve allargare la rete di quartiere.

- **Casa di Quartiere Ruozì**

Durante la pandemia la CDQ è partita ricontattando telefonicamente alcuni anziani e individuando così situazioni di forte solitudine e disperazione: ci si è attivati con la Croce Rossa per portar loro cibo e aiuti vari. Si sono sperimentate nel quartiere delle reti di intervento e di persone che si sono rese disponibili per dare aiuti.

Un'altra evoluzione portata dalla pandemia è stato l'utilizzo di WhatsApp per comunicare in modo diverso. C'è un gruppo di anziani ultra ottantenni molto attivi e un altro gruppo più piccolo di volontari che fanno parte del comitato di gestione: la comunicazione è passata attraverso i nuovi strumenti digitali quali WhatsApp o Zoom.

Un importante sostegno è arrivato da un Tavolo che ha ascoltato i bisogni e le proposte sul digitale.

Al momento sul digitale:

- Rispetto al fronte sanitario si è notato un rifiuto totale dei più che affidano ai figli il compito di assisterli. Si racconta del carico che hanno i figli rispetto alle cure sanitarie dai medicinali alle prescrizioni. I figli si sono



PROMOSSO DA

IN COLLABORAZIONE CON

affaticati moltissimo per garantire sostegno e tutela agli anziani e per questo si è avviato un patto di collaborazione tra Quartiere San Donato e Ufficio Reti per creare il progetto "Diritti Diffusi". Il progetto si chiama così perché è un diritto del cittadino quello di capire i cambiamenti che stanno avvenendo, capire il nuovo approccio alla medicina, al medico (con difficoltà legate anche al trovare il proprio MMG). La rete di comunicazione tra anziani diventa fondamentale per sapere come fare per accedere e usare i servizi e quindi la questione del digitale ritorna centrale e anche quelle persone che all'inizio avevano un rifiuto ad oggi si stanno avvicinando al tema anche grazie allo sportello.

- Presso la Casa c'è uno sportello attivo una volta la settimana dalle 11:00 alle 12:30 che fornisce risposte personalizzate e mirate ma che è particolarmente utile anche per sensibilizzare ad uscire di casa e fare attività di vario genere.

Si registrano diverse soddisfazioni e miglioramenti soprattutto riguardo l'organizzazione delle visite.

- Si racconta dei gruppi di cammino (Walking leader) e del fatto che ci si è organizzati tramite WhatsApp e che in queste occasioni di passeggiate ci si è confrontati su vari temi e ad oggi il gruppo si è suddiviso in altri piccoli sottogruppi che si organizzano autonomamente.

È necessario far fronte a diversi bisogni: necessità di muoversi, di stare in compagnia, di comunicare.

C'è anche il bisogno di una struttura omogenea e che questa sia anche capace di rispondere ai bisogni specifici e in modo personalizzato. Gli anziani chiedono di vivere una vita piena per cui queste persone vanno curate e seguite in maniera il più personalizzata possibile: le CDQ devono avvicinarsi all'Azienda USL ed avviare una collaborazione più stretta.

_ SPI-Cgil San Donato

Supporto per attivazione Spid con sportello aperto due volte a settimana. Si sono notati alcuni aspetti:

- Spesso l'utente anziano non ha il mezzo telefonico adeguato
- L'utente che ha necessità non è solo anziano
- Spesso chi viene un giorno per l'apertura dello SPID poi ritorna perché non si ricorda i passaggi.

Negli ultimi due anni il Covid ha isolato molto.

Difficoltà con gli strumenti digitali ad es. FSE che non è molto immediato, sembra facile ma poi nel pratico lo è meno. È necessario essere accompagnati attraverso vari step di difficoltà e piano piano ci si orienta meglio.

Un altro problema riguarda la comunicazione che non arriva direttamente agli anziani ma ai nipoti o ai figli: esiste un problema di modalità di intercettazione diretta degli anziani.

Le diverse strutture/sportelli nel quartiere potrebbero offrire opportunità diverse in ambito di supporto digitale.

_ Centro sociale Ca' Solare

CDQ molto recente. Attivato da poco il Wifi.

- È attivo uno sportello due giorni a settimana, al mattino per assistenza a tutti i cittadini, compresi gli anziani.

Molte richieste riguardano lo SPID e la procedura per la richiesta di esenzione dai pagamenti sanitari.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 **Regione Emilia-Romagna**
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

C'è grande confusione tra SPID, FSE e altri accessi con la PA. Si rileva una scarsissima conoscenza delle potenzialità di vari strumenti, come la carta di identità elettronica, e si ragiona sul fatto che ad oggi far circolare ulteriori informazioni su questo fronte, se non accompagnate, rischierebbe di generare ulteriore confusione.

Si condivide l'idea che lo SPID sia l'inizio di un percorso e vada visto come tale.

Le case di quartiere dovrebbero avere un canale privilegiato con la PA per ottenere le informazioni utili a dare supporto tra i diversi numeri verdi e trovare contatti certi.

Ad oggi l'esperienza potrebbe aiutare a migliorare alcuni servizi digitali. Per ora si riesce a fare per lo più supporto e pochissima formazione.

_ Ceis Arte: "Poliambulatorio Pilastro e case di quartiere per il benessere di comunità"

Si tratta di un progetto al Pilastro rivolto alle famiglie con bambini piccoli. Le richieste di aiuto riguardano sia le pratiche burocratiche che la ricezione di informazioni. Si è quindi attivato da un anno e mezzo uno sportello attivo lunedì e giovedì mattina e anche in altri momenti su appuntamento.

Si tratta di un progetto di comunità e prossimità quindi lo sportello è soprattutto utile ad agganciare le famiglie per proporre loro altre attività.

Richieste pervenute allo sportello:

- SPID e in particolare come usare e gestire la password
- Iscrizioni alle scuole/ al nido
- Iscrizioni a borse di studio
- Iscrizioni a campi estivi
- Contatti con i poliambulatori (anche fisioterapia, psichiatria...)
- Si danno informazioni per le domande di invalidità
- Si danno informazioni per i bonus famiglie

Solitamente durante gli incontri si fanno anche colloqui educativi soprattutto con le famiglie provenienti dall'estero che fanno ancora più fatica per limiti linguistici.

Il progetto durerà fino al 31 dicembre.

_ Caritas Diocesana

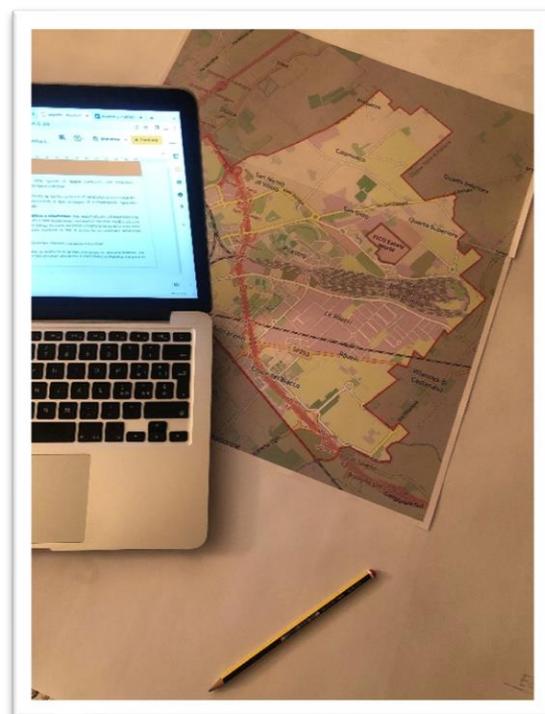
Da due mesi è stato aperto uno sportello di inclusione digitale a San Donino negli spazi della Parrocchia che copre il Quartiere San Donato, in particolare da Sant'Egidio al Pilastro, da Sant'Antonio Maria Pucci al Suffragio.

In città in tutto ci sono sette centri di ascolto rivolti a tutta la popolazione: famiglie, persone senza fissa dimora, stranieri, anziani.

Molti vengono per fare lo SPID ma molti hanno lo SPID sospeso per ragioni varie (documento scaduto, non si sa come recuperare documento...). Molti altri per esenzioni al ticket.

Ci sono poi altri servizi di sostegno alle famiglie. I centri di ascolto hanno un bacino di 100 over65, quindi non un numero così significativo sul totale cittadino.

Allo sportello per il momento sono arrivati in pochi, molti sono stati sentiti telefonicamente e si è registrata una forte paura ancora ad uscire di casa. Molti non riescono a ritornare nel tessuto sociale e ci si sta muovendo con delle azioni come



PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

l'attivazione di corsi di alfabetizzazione digitale: uno rivolto a donne straniere e uno per gli over65.

Saranno corsi base sui servizi digitali quindi SPID e FSE, per le donne straniere sarà anche posta attenzione all'utilizzo del Registro Elettronico per le scuole.

Il problema al momento sulla popolazione degli anziani è quello di farli arrivare in parrocchia.

_ Nicola Ghibella, Assistente sociale che fa parte dei **Promotori di salute**

Presso lo spazio di Piazza dei Colori non organizzano corsi di formazione digitale ma le richieste arrivano e si aiuta sul momento.

Sulla Piazza è attiva l'Associazione Mattei Martelli che ha attivato un corso per l'uso del Tablet e un giorno a settimana uno sportello per l'attivazione dello SPID.

Presente anche il venerdì pomeriggio dalle 17.00 uno sportello straniero gestito da Pace Adesso e un'altra associazione con anche la mediazione culturale e anche qui c'è supporto per problemi connessi al digitale che spesso emergono tra gli altri i temi.

Come assistente sociale lavora con gli anziani fragili e racconta di non essere con loro riuscito a fare il gruppo WhatsApp, che sarebbe molto utile per il coinvolgimento: c'è bisogno di un rapporto di accompagnamento da zero che inizia con l'acquisto del dispositivo.

Ricognizione necessità e opportunità

Necessità	Opportunità
Esigenza di un linguaggio adeguato e non tecnico nelle formazioni e nel supporto	Percorso formativo per gli studenti del Copernico sull'inclusione (PCTO – Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento)
Sentirsi liberi di non sapere	Operatori di Servizio Civile
Capire l'utilità del digitale (a cosa mi serve? / per cosa lo uso?): dare un senso a termini e proposte	Sfruttare il desiderio di mettersi in contatto degli anziani
Aggiornamento continuo (es. rinnovo password)	Pensare a un programma TV di alfabetizzazione digitale sulle Reti Locali che riprenda il format dell'alfabetizzazione di Alberto Manzi
Semplificazione delle procedure	Apprendimento tra pari
Possibilità di confronto uno a uno	
Fare rete tra le Associazioni	
Presenza di operatori socio-sanitari nelle CDQ	
Piattaforma/mappa dei servizi attivi che possa orientare a cosa posso fare	
Campagna sullo SPID	
Portare la AUSL nelle CDQ	

Considerazioni trasversali:

Si sente la necessità sul quartiere di lavorare a un'omogeneità dell'offerta, presente in questo territorio, e di fare rete su questo specifico tema. Vengono condivise dai partecipanti anche alcune considerazioni complessive:

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON

 **SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

 Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 **Regione Emilia-Romagna**
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

- È necessario lavorare per garantire il diritto di tutti a sapere come si usano gli strumenti/ servizi digitali
- È strategico coinvolgere direttamente gli anziani, non unicamente attraverso le famiglie.
- Serve una campagna unica di avvicinamento al digitale.
- Dare alcune informazioni su altri sistemi digitali rischia di essere controproducente in questo momento.
- Viene condiviso da tutti i soggetti già attivi un bisogno di sostegno per gli operatori che supportano (discorso sui molti numeri verdi).

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 **Regione Emilia-Romagna**
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Casa della Salute Borgo Reno

Data: 28 aprile 2022

Luogo: Sala Falcone Borsellino – Quartiere Borgo-Reno

Nome Cognome	Appartenenza
Alberto Gnudi	Casa di Quartiere il Parco
Daniele Magli	Casa di Quartiere Villa Bernaroli
Gianfranco Paganelli	Casa di Quartiere Santa Viola
Damiano Bianchi	Borgo Alice
Elisabetta Miraglio	Piazza Grande
Mariangela	Bolab
Tiziana Rinelli	Cittadina
Paolo Di Rienzo	Sindacato FNP
Giovanni Moser	Azienda USL Bologna
Giulia Gherardi	Azienda USL Bologna
Elena Gaggioli	Presidente del Quartiere Borgo Reno

Elena Gaggioli – Presidente del Quartiere Borgo Reno

La presidente dà il benvenuto ai partecipanti ricordando l'impegno del Quartiere sul fronte del contrasto al digital divide e sottolineando come in questo periodo sia più che mai necessario inventare nuovi metodi e modelli comunicativi e nuovi canali: si pensi ad esempio ai farmacisti cui i cittadini si rivolgono per le informazioni sanitarie

Il cittadino a volte esce disorientato dalle diverse informazioni che riceve: per questo è

necessario operare per un "Digitale di qualità", che diviene tale nel momento in cui c'è comprensione e un accompagnamento umano.

La pubblica amministrazione si deve interrogare sulle modalità attraverso cui far fronte alle problematiche, per essere credibili come istituzione in materia di digitalizzazione. Dovranno nascere uffici in grado di dare al cittadino una risposta univoca, lavorando veramente in rete e dando risposte, nuovamente, di qualità.

Dottor Giovanni Moser – Responsabile della Casa della Salute Borgo Reno



PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Il dottor Moser sottolinea la volontà dell'Azienda USL a partecipare a questo lavoro di rete. La digitalizzazione sanitaria è a questo punto un processo inarrestabile: è per questo più che mai necessario trovare un equilibrio tra l'efficacia della digitalizzazione (soprattutto in campo sanitario) e l'umanità.

MAPPING

_ Sportello del quartiere – Dry art

Si è notato che l'utenza si aspetta che l'ufficio "faccia", che sia l'ufficio a risolvere il problema. Riguardo al trattamento dei dati personali viene portato all'attenzione che l'ufficio opera spesso con dati sensibili che non potrebbe maneggiare ma che è il cittadino stesso a chiederlo espressamente quando si rivolge all'ufficio per problemi connessi allo SPID o al FSE.

_ Villa Bernaroli

Si registra tra gli utenti un sentimento di inadeguatezza che scaturisce dall'approccio con la tecnologia: questo genera frustrazione, malessere che conduce a rifiuto. In altri casi c'è un tentativo di approccio ma resta complicato.

A Villa Bernaroli dalle 10 alle 12 c'è uno sportello a disposizione per chi ha difficoltà con il digitale.

Problemi che si sono riscontrati:

- Fatica a livello economico
- Mancata conoscenza delle opportunità presenti
- Assenza di occasioni e mezzi per pubblicizzare il servizio offerto anche quando presente
- Nodo della continuità: è fondamentale per l'accompagnamento della popolazione che queste occasioni/sportelli siano continuativi, e invece spesso nei bandi di finanziamento viene richiesto esplicitamente di non replicare ciò che viene fatto in un anno precedente

A Villa Bernaroli c'è un supporto anche a domicilio, un "mediatore informatico" che accompagna gli utenti anche alla scoperta di alcune opportunità non solo legate ai servizi digitali ma anche all'intrattenimento e all'informazione: informazioni più complete che si possono trovare su canali (YouTube, Giornali online...) diversi dalla televisione.

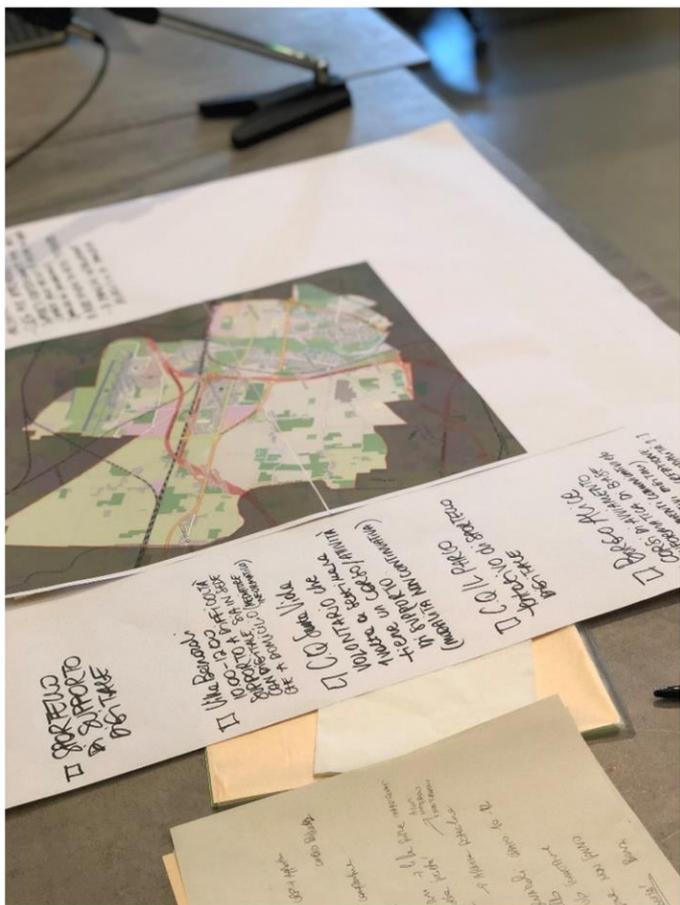
_ Casa Quartiere Santa Viola

Non ci sono persone stabili tutto l'anno ma c'è un volontario che da 6 anni cerca di rispondere a quel senso di inadeguatezza che vive la popolazione anziana tenendo un corso ogni martedì in cui coinvolge alcuni anziani, cercando di dare supporto alle questioni digitali e coinvolgendo attivamente i diversi utenti.

Il volontario offre il servizio gratuitamente e compatibilmente ai suoi impegni e questo comporta la non garanzia del servizio stesso in modo continuativo (il volontario non c'è in estate o nelle vacanze invernali ed è generalmente disponibile il martedì ma in modo non continuativo). Il supporto offerto è poi limitato ad alcune tematiche.

Una proposta potrebbe essere quella di trovare persone che abbiano una buona alfabetizzazione digitale che si mettano a disposizione. Il volontario in questione, da quanto raccontato, è stato intercettato in modo informale ed è una persona che ha dimestichezza con

l'informatica ma non formata per questo. C'è però una difficoltà a individuare nuovi volontari in generale o ad intercettarli anche nella popolazione neo-pensionata. Inoltre l'utenza dei centri anziani spesso non ha mezzi avanzati sul fronte digitale: spesso vivono in casa senza WiFi e dispongono di dispositivi vecchi.



_ Casa di Quartiere Il Parco

C'è stato un tentativo di sportello di supporto digitale non andato a buon fine per problemi connessi alla poca partecipazione dovuta alla non riuscita della comunicazione circa l'opportunità esistente.

Ci si chiede come fare ad intercettare, ad esempio, coloro che non usano nemmeno Facebook dal momento che proprio questo social è un mezzo molto usato per fare comunicazione dalla Casa di Quartiere: è l'esempio di un circolo vizioso sulle barriere del digitale che si ripete in altri contesti.

_ Borgo Alice

Sono stati sperimentati corsi di avviamento di informatica di base (uso strumenti digitali, uso strumenti informativi e comunicativi digitali, creazione di una mail, uso di sistemi di videochiamata) ma anche di supporto nella creazione dello SPID con modalità uno a uno.

Fino al 2019 i corsi si sono fatti con alcuni pc disponibili nella sede che però sono ad oggi piuttosto vecchi.

Ci sono anche gruppi di WhatsApp di cammino molto attivi che fungono anche da canali di informazione per attività altre.

Le attività sono svolte da altri pensionati quindi in modo volontario e gratuito e hanno cambiato il quartiere in termini di relazioni e interattività.

Anche il gruppo "Amici del Bacchelli" ha fatto altre iniziative.

Anni fa è stata sperimentata anche un'attività che coinvolgeva i ragazzi delle medie e gli anziani che ricevevano accompagnamento sul digitale in approccio uno a uno.

_ Bolab

Durante la pandemia sono stati realizzati corsi di accompagnamento al digitale con gli anziani per portarli a partecipare alle attività di Bolab virtuali: si è trattato di corsi per apprendere il funzionamento di Google Meet e programmi di videochiamate.

In corso anche il Progetto A.d.ela sulle memorie del quartiere che coinvolge un gruppo di anziani al centro sociale Ansaloni.

Sono state anche sperimentate esperienze a domicilio con l'installazione di dispositivi di domotica, anche in questo caso con momenti di insegnamento all'uso e accorgimenti utili per i più anziani (es. dare un nome semplice all'apparecchio Alexa.)

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Su altri territori Bolab ha portato avanti altre esperienze, in particolare corsi ai bambini su come relazionarsi ai nonni nell'utilizzo del digitale.

Si è notato come nei vari percorsi si incontrino sia alcuni anziani molto volenterosi sul fronte digitale che anziani con forti rifiuti/resistenze.

_ Paolo Di Rienzo

Si ricollega a un progetto che sul territorio offre corsi di vario tipo, anche pratici. Propone la realizzazione di strumenti come un pieghevole per aiutare nei passaggi ad esempio di attivazione dello SPID

_ Piazza Grande

L'associazione lavora con i senza fissa dimora e si sta interessando anche a queste tematiche che hanno a loro volta spesso a che vedere con l'esclusione.

_ Tiziana Rinelli, cittadina

Esistono difficoltà diffuse nell'uso dei servizi digitali della pubblica amministrazione anche per gli under65

Ricognizione necessità e opportunità

Necessità	Opportunità
Presenza di un presidio nelle Case di Quartiere	Coinvolgimento dei ragazzi delle scuole medie (e coinvolgimento di altre realtà del territorio con un target prevalentemente giovanile)
WiFi funzionante nelle Case di Quartiere	Coinvolgimento delle Case di Quartiere
Comunicazione maggiormente diffusa e diretta, capillare (es. condomini)	Coinvolgimento parrocchie, negozianti, case della salute, parrocchie, ambulatori e tutti i punti di aggregazione
Bandi aperti a soggetti cittadini per finanziamenti	Apertura delle Case di Quartiere e messa a disposizione di dispositivi digitali (pc), locali, accoglienza
Coinvolgimento di una rete più ampia	Accesso gratuito alla rete per cittadini in condizioni economiche difficili
Considerare anche gli under65	Luoghi specifici per reperire informazioni e/o effettuare azioni di alfabetizzazione digitale
Avere informazioni più corrette e ampie	Individuare bisogni in modo mirato in base alle fasce d'età
Avere dispositivi digitali adeguati (rifornimento degli stessi)	Chi si occupa già sul territorio di informare e dare disponibilità del proprio tempo e competenze

PROMOSSO DA

IN COLLABORAZIONE CON

Aula informatica ubicata nei pressi di una Casa di Quartiere e/o in un luogo facilmente accessibile	Supporto istituzionale e affiancamento nella creazione di progetti contro il digital divide
Formatori qualificati: persone digitalizzate o volontarie o adeguatamente compensate	Coinvolgere target di riferimento per mappare i reali bisogni (empowerment)
Sviluppo di autonomia	Trovare luoghi frequentati dai target per ingaggio (es. farmacie)
Necessità di conoscere maggiormente i bisogni delle fasce fragili	
Problemi di sensibilizzazione alle opportunità esistenti	
Gratuità dell'accesso alla rete (per reddito)	

Considerazioni trasversali:

Su questo territorio è particolarmente sentita la necessità di comunicazione: le case di Quartiere hanno già maturato una sensibilità su questi temi ed esiste a livello territoriale un formatore già preparato disponibile ad attività in questo campo. Molte cose però si sono arrestate per una difficoltà di coinvolgimento.

Si è quindi sottolineato come sia importante in questo territorio ragionare su reti anche per arrivare agli anziani meno attivi, come fatto al Quartiere Porto Saragozza con i MMG.

Si è inoltre posta attenzione al prendere in considerazione anche la popolazione under65 che pure manifesta una serie di difficoltà nell'approccio al digitale.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Casa della Salute Navile

Data: 2 maggio 2022

Luogo: Casa di Quartiere Montanari

Nome Cognome	Appartenenza
Nicola Di Iucchio	
Franco Di Muro	
Giovanni Pluchino	Informatici senza frontiere, Auser, Altri
Emilio Caniato	Centro Sociale Villa Torchi
Clara Cialoni	SPI- Cgil Lega Navile
Isabella Massafra	SPI- Cgil Lega Navile
Antonella Lazzari	Auser
Federica Prandini	
Mirko Pasquini	Azienda USL Bologna
Giampaolo Marino	Azienda USL Bologna
Anna Del Mugnano	Consigliere Quartiere Navile

Anna del Mugnaio – Consigliera Quartiere Navile

La consigliera dà il benvenuto ai presenti ricordando il lavoro già svolto anche su questi ambiti dal gruppo di lavoro Casa della salute del Quartiere: l'idea del progetto di passare ad una fase concreta è molto apprezzata, e si lavorerà per favorire la sperimentazione di modalità per accompagnare/supportare chi vive situazioni di varia fragilità connesse al digitale: sul lungo periodo sarà importante fare in modo che ci sia sempre qualcuno che possa fare da punto di riferimento in questo senso.

Giampaolo Marino – Responsabile della Casa della Salute del Navile

La pandemia ha portato una serie di cambiamenti che hanno avuto anche un fortissimo impatto sul processo di digitalizzazione. Anche questo però ha avuto effetti in particolare sulle fasce di popolazione economicamente svantaggiate e che sarebbero quelle con più bisogni che potrebbero trovare una più rapida gestione attraverso il digitale, che però non vengono soddisfatti perché lo svantaggio economico-sociale fa sì che non possano usufruire a pieno di questa opportunità, in un circolo vizioso che è molto importante interrompere.

MAPPING

_ SPI – CGIL Sindacato pensionati

Sono presenti sportelli in tutto il quartiere.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

 Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Il problema centrale è il rapporto tra popolazione e pubblica amministrazione. Si riconosce l'utilità dei mezzi digitali ma permangono e si amplificano le difficoltà rispetto al momento di transizione digitale proprio quando è la PA a forzare questo passaggio.

Con lo SPI Cgil sono state svolte attività di formazione per iscritti, e non solo, per la creazione dello SPID ma si è notata una difficoltà nella gestione dello SPID dopo la sua apertura.

Più che un servizio viene definito come un'attività di "accoglienza", con i suoi limiti vista la sua saltuarietà.

Molte operazioni in questo momento risultano difficoltose per gli utenti intercettati come:

- la pratica online delle esenzioni
- l'attivazione del FSE

Esigenza di avere formatori con sensibilità relazionale e quindi che sappiano accompagnare/supportare in modo efficace chi ha difficoltà con il digitale.

_ Casa di Quartiere Villa Torchi

Il Centro ha fatto una esperienza di corsi di formazione sul pc in una sala munita di 8 computer, che erano attivi in fase pre-covid. Forse una ripartenza ci sarà a settembre. I corsi erano tenuti da due insegnanti:

- uno si occupava di una formazione base: come accendere/spegnere pc, inserire la password
- un altro si occupava di un livello più avanzato: questioni connesse ai servizi, acquisti online, ecc.

Ci si è interrogati sul come poter fare per coinvolgere coloro che hanno difficoltà di mobilità e che per questo non raggiungevano il servizio.

Alcuni servizi di supporto forniti inoltre mettevano dei grossi problemi sul fronte della privacy. Alcuni utenti, anche con supporto, finiscono per scoraggiarsi e rinunciare a conoscere, senza comprendere l'utilità di alcune opportunità.

_ Informatici senza frontiere

Hanno attive diverse esperienze di formazione: il punto centrale è spostare il discorso dalle abilità necessarie all'utilità del digitale per l'individuo.





_AUSER

- Esperienza di formazione con Lepida per 140 volontari e di questi 2 sono a loro volta diventati formatori.
- Progetto Emergenza Isolamento: formazione più sull'uso di smartphone e non tanto su questioni dello SPID.

In questo caso si è notato con i corsi online la paura di fare danno e questo ha portato ad abbandono dei corsi da parte di diversi utenti.

Importante il rassicurare: uno dei formatori era un ex informatico divenuto psicologo e aveva questa capacità di tranquillizzare che è servita per la ripresa dei corsi stessi (che sono arrivati a far svolgere anche tombole online).

Inoltre è necessario considerare sempre entrambi i target: l'anziano che viene formato e impara e l'anziano a cui garantire sempre l'assistenza perché non vuole imparare.

Sul tema della privacy AUSER ha un protocollo consolidato che prevede un consenso informato lasciato dal cittadino insieme ad un obbligo di riservatezza firmato dal volontario. L'unica cosa che fa il cittadino è la gestione e inserimento nel sistema della sua password.

Il problema del digitale non riguarda solo gli anziani. Sono

molte le persone che hanno delle resistenze e che non vogliono imparare.

È stato anche fatto da AUSER un progetto con l'Università di Bologna per la prevenzione del decadimento cognitivo con esercizi per il mantenimento della memoria e in questo caso si è messa in luce l'utilità del digitale come mezzo di prevenzione del decadimento cognitivo degli anziani.

_Nicola Di Iucchio

Ha partecipato al corso legato allo SPID e sottolinea alcuni elementi:

1. Meglio essere in piccoli gruppi per poter essere seguiti
2. Uso di slide che fa sembrare semplice la spiegazione ma poi sul telefono si riscontrano difficoltà → quindi meglio fare una parte più pratica rispetto a una teorica.

_Mirko Pasquini

Tutte queste esperienze hanno una dimensione connessa alla solitudine e si rileva l'importanza della rete/del supporto di persone. In questo senso è differente trovare accompagnamento e un rapporto uno a uno. L'idea alla base di questo progetto, come di quello svolto dal CSI che sta lavorando su accessibilità e determinanti sociali di salute tra cui la digitalizzazione, dev'essere quella di creare comunità e relazioni come modo per supportarsi vicendevolmente con le abilità che ciascuno ha.

_Antonella di Pietro

Ricorda l'esperienza dell'Istituto Aldini che ha fatto un percorso di formazione uno a uno presso la scuola: ogni giovane studente/studentessa si metteva a disposizione di una persona anziana, e quest'ultima poteva recarsi negli spazi scolastici sapendo di trovare questo ragazzo/a disponibile ad aiutarlo.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Ricognizione necessità e opportunità

Necessità	Opportunità
Abilità vs Utilità (passare a un approccio più orientato a dare senso)	Socializzazione e creazione di relazione
Accoglienza/ Relazione/ Rassicurazione	CDS e CDQ come punti di riferimento
Attenzione alle diverse fasce della popolazione e ai loro diversi bisogni	Fare cose senza muoversi da casa
Presenza in carico per attivazione FSE	Archivio dei propri documenti
Acquisizione e gestione SPID nel tempo	Consulti a distanza
Deleghe previste (spiegazione e accompagnamento)	Informazione sulle opportunità
Spiegazione utilizzo FSE per scegliere MMG	Dare conoscenza dei diritti di cittadinanza digitale
Conoscenza della Casa di Comunità (come usare e accedere ai servizi)	Comunità educante
Rapporti con il servizio socio-sanitario (in casi di ricoveri, dimissioni, passaggi in RSA)	
Smuovere le resistenze – cambio culturale	
Posti in cui imparare e ricevere supporto	
Semplificazione programmi	
Far comprendere funzioni e utilità SPID e FSE e tutte le opportunità esistenti (carta di identità elettronica)	
Accompagnamento	
Formazione permanente	
Piccoli gruppi o accompagnamento singolo per uso delle APP	

Considerazioni trasversali:

Alla Casa della Salute Navile l'associazione Antigona, nel percorso partecipativo che ha preceduto l'inaugurazione della casa, si era proposta insieme ad altre due associazioni per mettere in pratica dei servizi di supporto digitale: uno sviluppo poi non andato in porto. Nel Quartiere è vivo l'interesse per la tematica e si insiste sulla strutturazione di un'alphabetizzazione digitale che muova dalla realtà concreta delle persone come strategia per abbattere resistenze e timori e per permettere un'avvicinamento e un'apertura graduale che predispongano all'apprendimento.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

Casa della Salute Porto Saragozza

Data: 5 maggio 2022

Luogo: Sala Cenerini – via Pietralata

Nome Cognome	Appartenenza
Rosanna Begni	SPI-Cgil
Nella Bertoni	Cittadina
Giovanni Carlo Bacchilega	FNP – CISL Comitato Consultivo
Laura Stubenvoll	Volontaria – Amministratrice di sostegno
Stefano Cassanelli	CCMSS Reno Lavino Samoggia
Maria Luisa Stanzani	Associazione Volontariato "Andare a Veglia"
Graziella Consolini	SPI – Cgil Porto Saragozza
Paolo Ferraresi	CCMSS D Bologna
Marisa Lipparini	Centro San Nicolò
Pierluigi Degli Esposti	CCMSS
Catulla Cati	Centro Due Agosto
Mirella Signoris	SPI - Cgil
Roberto Suprani	CCMSS D Bologna
Loris Marchesini	Auser Bologna
Francesca Cevenini	Quartiere Porto Saragozza – Ufficio Reti
Samuele Gasbarro	Associazione SAM APS
Armanda Pambianchi	SPI - Cgil
Paolo Stollagli	Associazione Antigona
Francesco Riccardi	Tim operazione RIS. Digitale
Fiorini Anna	Centro Due Agosto
Fiodor Civitella	Quartiere Porto Saragozza – Ufficio Reti
Alessandra Pinelli	Quartiere Porto Saragozza – Ufficio Reti
Lorenzo Cipriani	Presidente del Quartiere Porto Saragozza
Mirco Vanelli Coralli	Azienda USL di Bologna
Vito Patrono	Azienda USL di Bologna
Antonella Di Pietro	Comune di Bologna – comitato di garanzia
Giulia Fornaro	Università Bocconi – comitato di garanzia

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

**Lorenzo Cipriani –
Presidente del Quartiere
Porto Saragozza**

Il presidente dà il benvenuto ai partecipanti ripercorrendo la storia virtuosa della rete bolognese Iperbole lanciata nel 1995 come possibilità di avvicinare il cittadino alla vita pubblica. Con la successiva trasformazione in "città digitali" si è passati dall'elemento partecipativo a quello del cittadino che usufruisce dei servizi. Nascono gli URP e molti servizi della pubblica amministrazione sono a disposizione del cittadino in modalità telematica.



Ad oggi disponiamo di molte nuove possibilità come FSE, prenotazioni certificati.

Ma c'è un dato di cui tenere conto per il Comune di Bologna: 1 residente su 10 ha più di 80 anni. L'invecchiamento della popolazione e la riduzione della rete relazionale ci spingono ad agire per il contrasto alla solitudine con politiche che devono far fronte alla fragilità relazionale.

Il Quartiere Porto Saragozza è il quartiere cittadino con il più alto tasso di anziani e per questo il tema del divario digitale è una priorità che va affrontata attraverso l'integrazione con luoghi strategici come le CDS e le CDQ, attraverso la sussidiarietà orizzontale.

Sono gli stessi cittadini che mettono in luce queste difficoltà e affrontarle insieme è la strada migliore.

Mirco Vanelli Coralli - Direttore del Distretto di Bologna dell'Azienda USL e responsabile della Casa della Salute Porto Saragozza

Il direttore ricorda la situazione della pandemia che ci ha costretti a cambiare abitudini forzandoci, anche come azienda sanitaria, ad accelerare nell'uso del digitale per poter entrare in contatto con le persone più fragili e con i pazienti. La progettualità che riguarda la telemedicina è in evoluzione proprio in questi mesi. Le opportunità digitali hanno senz'altro avuto degli effetti positivi ma adesso bisogna far sì che queste stesse opportunità siano messe a disposizione della popolazione anziana, perché e proprio in questo gruppo di popolazione che impraticandosi a usare questi strumenti è possibile far fronte alle solitudini, conoscere le occasioni sul territorio e da qui uscire di casa per momenti di aggregazione.

In questo gli spazi polivalenti delle Case della Salute possono diventare strategici. Sarà anche strategica una comunicazione più efficiente che permetta di far conoscere le opportunità presenti sul territorio.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna

MAPPING delle esperienze sul Quartiere

AIAS

- Sportello digitale, su appuntamento, per la creazione SPID e qualsiasi altro servizio richiesto - in piazza della Pace
- Richiesta di imparare uso strumenti di base (pc/ smartphone)
- Ciò che ha funzionato bene è avere pazienza, utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile
- Si è notata particolarmente la necessità di avere un confronto e una relazione.

Associazione SAM

- Hanno presentato al Quartiere l'idea di un progetto di didattica a distanza per l'uso di computer anche più datati; assistenza da remoto per bisogni riguardo servizi digitali o uso del dispositivo; una particolare attenzione verso l'open-source e un sistema operativo come ad esempio Linux. Inoltre si potrebbero fornire dei computer di riciclo che si possono ripristinare agli anziani del territorio.

Associazione Antigona

- Hanno uno sportello in via dello Scalo che fornisce supporto su svariati temi (97 temi da lista dei loro servizi)
- Non si fa alfabetizzazione digitale perché non richiesta: utenza per la maggior parte straniera richiede un'assistenza/supporto immediato sul tema digitale.
- Collaborazione con Pane e Internet
- Tenuto a Castelfranco Emilia un corso di alfabetizzazione digitale per persone adulte/anziane insieme a Informatici senza Frontiere.

SPI – Cgil

- Tre sedi presenti nel Quartiere Saragozza
- Sportello per attivazione e gestione dello SPID
- Problema di accessibilità digitale non solamente legato alla popolazione anziana e quindi invito a tenere in considerazione le altre fasce d'età.
- Ottobre 2021: tenuto un corso alla CDQ Saffi in cui si è insegnato come usare il FSE (all'epoca molto utile per lo scaricamento del Green Pass).

Viene raccontato di un utente (signora) che richiedeva come poter fare lo SPID non avendo però un dispositivo telefonico "smart": l'episodio è utile per discutere più attentamente della dimensione di democratizzazione e accesso alle risorse.

Centro Due Agosto

- Ricorda che la Città Metropolitana di Bologna ha fornito al quartiere due computer da mettere a disposizione della cittadinanza → uno è presso il Centro Due Agosto e l'altro è presso la CDQ Saffi.

Problema 1) dove poter tenere questo nuovo pc?

Problema 2) abbiamo le competenze (risorse) per gestirlo?

- Corsi di base sul digitale → c'è una richiesta alta

PROMOSSO DA

IN COLLABORAZIONE CON

- Con Centro Antartide è stato svolto il progetto “In rete per le solitudini e il digital divide” molto partecipato e a settembre ne è stata richiesta la ripresa (prevista per giugno).
- Progetto “Riconessioni” sulle Case di Quartiere che proponeva molte iniziative da remoto ma c’era il problema del come collegarsi → non ha funzionato molto e infatti si è agito nel riconvertire le azioni previste da online in presenza per poter aiutare la cittadinanza nella partecipazione.

Anna Fiorini porta all’attenzione del gruppo anche alcune riflessioni generali sulla pandemia e le difficoltà di partecipazione da remoto. Vengono riferiti alcuni bisogni pratici che hanno trovato risposta negli incontri del progetto In rete per le solitudini e il digital divide come:

- Bisogno di avere formatori in grado di parlare lentamente;
- Bisogno di avere una competenza relazionale specifica altrimenti subentra lo scoraggiamento;
- Bisogno di poter ripetere molte volte e quindi luoghi in cui sapere di poter andare a tentare, riprovare ed esercitarsi più spesso anche in compagnia

Associazione di Volontariato “Andare a Veglia”

L’associazione si occupa di aggregazione della popolazione anziana e di madri in generale

- Considerare le differenze tra gli anziani dai 65-75 e quelli dopo i 75
- Necessità di trovare luoghi in cui accedere per usufruire di servizi (es. maestra che raccontava la difficoltà delle madri straniere di iscrivere i figli a campi estivi)
- Questione legata al non avere strumenti aggiornati o dispositivi Smart → Dimensione anche di paura nel cambiare il proprio dispositivo
- Necessità di immaginare strumenti semplificati e ragionare per obiettivi rapportati a coloro cui ci si rivolge
- Importanza della ripetizione per memorizzare in più da tenere conto dei limiti mnemonici degli anziani.

Nella Bertoni – cittadina

Racconta la sua personale esperienza di 85enne e la dimensione della difficoltà di apprendimento e frustrazione rispetto al rimanere indietro.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

 Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna



Laura Stubenvoll - Amministratrice di Sostegno Segue persone anziane. Racconta della difficoltà di prenotazione della banca e della posta e del supporto che ha dato sul momento a coloro che avevano bisogno in luoghi quali, ad esempio, le Poste.

Pratiche che si possono fare solo via internet diventano discriminatorie quindi attenzione a tenere dentro tutte le dimensioni.

Auser Bologna

- Presso sede Auser Bologna un volontario su appuntamento riceveva persone per supporto nell'attivazione dello SPID e di altre attività digitali

- Gruppo a San Giovanni in Persiceto
- Fine 2020 inizio 2021 progetto riguardo il mantenimento cognitivo con il Reparto Geriatrico e il Dipartimento di informatica UNIBO
- Prendersi cura dei monumenti antifascisti dotando ciascuno di questi oggetti di un QR-code informativo.

Ricognizione necessità e opportunità

Necessità	Opportunità
Consulenza nella scelta del gestore di telefonia, necessità di accompagnamento ma anche di intervento pubblico sul fronte dei costi di dispositivi e connessioni	Potenziare le Case della comunità (CDC) come rete per la fragilità
Corso con linguaggio semplice	Avere un laboratorio del cittadino per ogni Casa della Comunità
Presenza di operatore/formatore prima e assistenza poi (tutor), anche da remoto	Rapporto MMG anche telematico
Rapporto con le pubbliche amministrazioni: in particolare mettere in rete le Aziende Ospedaliere (es. Sant'Orsola che non comunica con IOR e con Ausl)	Rapporto fra generazioni (scuole, università) con giovani formatori
Iniziare con la telemedicina	Luoghi di incontro come i CDC e le CDA
Semplificare atti e procedure a misura di cittadino	Continuità territoriale
Insegnare a rapportarsi nei servizi e insegnare al cittadino come operare	Mappatura dei punti di incontro: istituzionalizzare le opportunità presenti

PROMOSSO DA

IN COLLABORAZIONE CON

Amministrazione di sostegno digitale: normare le deleghe – tema della privacy	Sfruttare gli sportelli sociali esistenti
Agganciare chi non si rivolge ai servizi ma ne ha potenzialmente necessità - Usare i facilitatori di comunità che facciano attività itinerante in modo che i servizi raggiungano le persone (e non l'inverso: che siano le persone a muoversi per il servizio)	Inserimento in una comunità per utenze problematiche a partire dal pretesto del digitale
Facilitatori di comunità: interventi	CSQ / CDS / Sindacati : creare rete tra le realtà e un approccio condiviso
Sensibilizzare ai pericoli della rete (truffe)	Con il pretesto del digitale dare altre informazioni di interesse cittadino e non
Accompagnare a conoscere i propri diritti e a usufruire in via digitale di bandi specifici	
Insegnare all'utente a rapportarsi con il MMG e il MMG a rapportarsi con la CDC	
Accompagnare a rapportarsi con i servizi e ad agire sulle piattaforme dedicate	
Creare occasioni che possano avere una continuità	
Creazione dello SPID	
Avere un'offerta di corsi stimolanti come quelli che partono da giochi	
Accoglienza come parola chiave	

Considerazioni trasversali:

Il Quartiere ha un bando per le associazioni dedicato al contrasto ai digital divide e sta avviando anche direttamente un tavolo di Quartiere sul digitale.

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

IN COLLABORAZIONE CON

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

 Regione Emilia-Romagna
con il sostegno della Legge Regionale
n.15/2018 della Regione Emilia-Romagna