

Costruiamo case della comunità...digitale



Costruiamo case della Comunità... Digitale

Quinto incontro del Tavolo di Negoziazione

Aggiornamenti riguardo rispetto le sperimentazioni attivate nel mese di settembre e in via di conclusione presso le Case della Salute cittadine. Lettura e richiesta di approvazione dei documenti di fine percorso, in particolare il *Documento di Proposta Partecipata* (DocPP) e il Documento contenente le *Linee Guida per orientare un'azione permanente di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 ai servizi digitali sanitari*.

Data: 06/10/2022 ore 14.00 – 16.00

Modalità: in presenza, presso la Casa della Salute Porto Saragozza in via Sant'Isaia 90 - Salone Roncati, e in collegamento attraverso la piattaforma Zoom

Presente **Sara Branchini** in qualità di coordinatrice di progetto e facilitatrice insieme a **Giusy Iorio** e **Matilde Ciarrocchi** co-coordinatrici, dell'Università Verde di Bologna - Centro Antartide.

Presenti all'incontro:

Ente	Persone di riferimento
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Stefano Benini
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Donatella Pagliacci
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Mirco Vanelli Coralli – Direttore del Distretto di Bologna
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Vito Patrono
Cabina di Regia Azienda USL di Bologna	Giampaolo Marino
Quartiere Porto Saragozza	Alessandra Pinelli
Informatici senza frontiere	Gianni Pluchino
Ufficio Scolastico Territoriale di Bologna	Gaetana de Angelis

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

AIAS Bologna Onlus	Sofia Cerè
Auser Bologna	Loris Marchesini
CCM Distretto Reno Lavino Samoggia	Stefano Cassanelli
Casa di Quartiere Due Agosto	Anna Fiorini
Lepida SPA	Sabrina Raspanti
SPI Cgil Bologna	Vanna Grassi
	Daniele Magli
Comitato di Garanzia	Antonella di Pietro - Consigliera del Comune di Bologna e Referente per la quinta commissione consiliare
Comitato di Garanzia	Cristina Malvi

Sara Branchini apre il quarto incontro del Tavolo di Negoziazione per il progetto “Costruiamo Case della Comunità...digitale” salutando i partecipanti presenti presso il Salone Rocati, luogo dell’incontro, e coloro in collegamento tramite la piattaforma Zoom. Viene brevemente spiegato come si svolgerà l’incontro: sarà primariamente dato spazio all’aggiornamento delle sperimentazioni avviate nel corso del mese di settembre presso le diverse Case della Salute cittadine coinvolgendo i presenti che hanno operato in prima persona per la loro realizzazione; successivamente saranno sottoposti al Tavolo di Negoziazione due documenti prodotti nell’ambito del percorso partecipativo per richiedere l’approvazione degli stessi necessari alla conclusione formarle del percorso supportato dalla Regione Emilia-Romagna.

I documenti per la successiva discussione vengono fin da subito distribuiti ai presenti in forma cartacea e inviati nella chat di Zoom a coloro in collegamento da remoto. Tra i documenti è presente anche il prototipo, di prossima diffusione sul territorio, della Mappa di Supporto Digitale a Bologna realizzata nel quadro del progetto.

Sara Branchini ricorda che le sperimentazioni di supporto / formazione / accompagnamento al digitale hanno preso avvio a inizio settembre e al momento stanno tutte volgendo al termine.

Daniele Magli viene invitato a condividere le sue impressioni riguardo la sperimentazione svoltasi presso la Casa della Salute Borgo Reno che ha previsto l’apertura di uno Sportello di Supporto Digitale attivo nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì con la collaborazione del CUP della CDS. Daniel Magli racconta la gestione del punto di supporto ricordando che sta attualmente preparando un report contenente alcuni dati rispetto alla partecipazione degli utenti, alle loro caratteristiche e alle richieste più assiduamente ricevute sul fronte del digitale. Daniele Magli spiega di aver effettuato in media 3 interventi giornalieri gestendo all’incirca un centinaio di persone nell’arco di un mese – tempo di apertura del servizio sperimentale. La maggior parte delle richieste hanno riguardato l’attivazione dello SPID e il recupero della password. Altre richieste hanno fatto capo all’uso del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla procedura di compilazione dell’autocertificazione di esenzione. L’utenza arrivata allo sportello, spiega Daniele Magli, era spesso costituita da coppie di persone del

PROMOSSO DA

ANTARTIDE
Centro Studi e Comunicazione Ambientale

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

IN COLLABORAZIONE CON

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

tipo madre e figlia, moglie e marito che avevano i medesimi problemi e richiedevano assistenza. Come richieste più rare Daniele Magli segnala l'arrivo allo sportello di una persona ipovedente che ha domandato aiuto per effettuare una richiesta di rimborso dei trasporti pubblici.

Secondo Daniele Magli sarebbe opportuno avere un punto fisso in tutte le Case della Salute in cui poter accogliere le domande di supporto sul fronte del digitale nell'effettuare procedure per l'accesso a servizi digitali. Dall'indagine di Magli emerge che lo Sportello della Casa della Salute Borgo Reno è stato intercettato dall'utenza attraverso canali informali, dal passaparola alla comunicazione tramite social network della notizia di questa opportunità presente sul territorio

Sara Branchini domanda se gli utenti hanno manifestato preoccupazioni relative alla privacy durante il supporto/accompagnamento ricevuto. Daniele Magli spiega che di reclami di questo tipo non ce ne sono stati se non in un caso in cui una signora ha semplicemente constatato che l'operatore, lo stesso Davide Magli, avesse effettivamente cancellato la documentazione acquisita nelle fasi necessarie al completamento dell'operazione per la quale era stato richiesto supporto. Sotto questo punto di vista Davide Magli sottolinea l'importanza della fiducia manifestata poiché nel momento in cui l'utenza richiede aiuto si affida completamente a chi c'è dall'altra parte.

A livello di ostacoli è invece stato complesso, spiega Magli, gestire il fronte della connessione internet troppo poco potente e per questo assiduamente soggetta a interruzioni che chiaramente aggiungono difficoltà durante le procedure online.

Giovanni Pluchino di Informatici senza frontiere interviene con una domanda a Davide Magli chiedendo come facesse ad acquisire e poi trasmettere documenti come la carta di identità senza che questo generasse dei problemi di gestione e violazione della privacy. Daniele Magli spiega che in generale sono stati rari i casi in cui ha dovuto acquisire documentazione poiché spesso ha dovuto utilizzare il sistema Poste che non richiede tale acquisizione. Solo con Lepida è necessario inserire le foto dei documenti di identità e in tal caso Magli spiega di aver agito facendo le foto, inserendole e poi eliminandole dal dispositivo utilizzato se non era quello dell'utente.

Sara Branchini interviene su questo fronte spiegando che in accordo con il CUP si era optato per mantenere una linea abbastanza informale che permettesse agli operatori di agire rispondendo il più possibile alle richieste dell'utenza. Sul fronte della privacy certamente la discussione è aperta e delicata per questo, spiega Sara Branchini, nel momento di condivisione dei documenti prodotti si tornerà sul tema. A questo punto Sara Branchini invita **Matilde Ciarrocchi** a raccontare della sperimentazione tenutasi presso la Casa della Salute Navile che terminerà con un ultimo incontro nella giornata del 7/10/2022 e che ha riguardato il costituirsi di "gruppi di pratica digitale" con un appuntamento settimanale per 4 venerdì consecutivi dalle ore 10.00 alle ore 12.00 nello spazio della saletta riunione all'interno della CDS. L'iniziativa si è svolta con la collaborazione di Informatici Senza Frontiere APS e l'Associazione Antigòna e ha visto nel periodo di svolgimento circa 12 iscritti complessivi, il massimo possibile considerando le limitazioni imposte dalla capienza dell'aula.

Matilde Ciarrocchi racconta l'organizzazione dei diversi incontri che hanno previsto la divisione del gruppo di iscritti in altri piccoli sottogruppi ciascuno seguito da un formatore/tutor digitale in modo più mirato per poter garantire una gestione ottimale delle richieste e del tempo a disposizione. Matilde Ciarrocchi spiega che fin dall'inizio è stato chiarito l'intento della sperimentazione ovvero che lo spazio nel quale ci si trovava non era uno sportello e per questo non aveva come intenzione primaria la risoluzione di problemi specifici, anche se sono stati affrontati anche quelli, ma la volontà di impratichirsi sul fronte del digitale. È stato dunque richiesto agli iscritti di vivere il tempo a disposizione con i formatori in modo sereno e cercando di mettersi in gioco nell'operare sul

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

dispositivo prescelto (cellulare, tablet o computer). Matilde Ciarrocchi sottolinea che oltre alle conoscenze che le persone cercano di acquisire va considerato l'aspetto emotivo connesso al sentirsi esclusi dai servizi a disposizione, curare questo dato emotivo è importante al pari delle conoscenze che si cerca di trasmettere. L'utenza che ha partecipato alla sperimentazione è riuscita a conoscere l'esistenza del servizio grazie ad una buona comunicazione attivata sul territorio che ha visto la distribuzione di locandine in diverse Case di Quartiere, all'interno della stessa Casa della Salute Navile ed anche presso gli ambulatori dei Medici di Medicina Generale. Un altro dato sul quale Matilde Ciarrocchi invita a fare attenzione è la richiesta di continuità da parte dei partecipanti e in generale di chi riceve un supporto sul fronte del digitale: sapere di poter contare su un accompagnamento è per le persone una conquista in termini di tranquillità nell'accesso ad un servizio digitale. Il proposito è però anche quello di sviluppare un certo livello di autonomia, da qui l'idea di gruppi di pratica, e questo perché per alcune operazioni che richiedono di essere ciclicamente effettuate (si pensi al cambio password ogni 6 mesi con il sistema SPID di Lepida) è importante che ci sia una gestione personale onde evitare un riversamento agli sportelli di persone che richiedono questo tipo di aiuto e che vivono quel passaggio operativo con ansia e frustrazione.

Matilde Ciarrocchi manifesta inoltre la sua gratitudine per quanto imparato da Giovanni Pluchino, anche lui impegnato in questa sperimentazione in qualità di formatore di Informatici Senza Frontiere, sul fronte delle metodologie di insegnamento utilizzate e che migliorano notevolmente la qualità della formazione avvalendosi di analogie e paragoni che permettono di spiegare in modo semplice e chiaro funzionamenti legati ai dispositivi digitali.

Giovanni Pluchino viene invitato da Sara Branchini a dare riscontro dell'esperienza che ha svolto insieme a Matilde Ciarrocchi. Giovanni Pluchino, ritenendo esaustiva la panoramica di Matilde, aggiunge che è stato personalmente piacevole e soddisfacente notare il cambiamento di attitudine in alcuni dei partecipanti iscritti ai gruppi: all'inizio, spiega Giovanni Pluchino, alcuni sono arrivati con prepotenza a richiedere un aiuto lamentandosi delle difficoltà nell'accesso ad alcuni servizi poi hanno cambiato atteggiamento comprendendo il proposito del servizio offerto – fare pratica con i dispositivi digitali – e imparando ad avanzare richieste con maggiore tranquillità.

Sara Branchini ringrazia per gli interventi e sottolinea che quella dei gruppi di pratica digitale è appunto una sperimentazione volta a costruire delle occasioni informali di formazione ma soprattutto di opportunità per fare pratica, in piccoli gruppi, con i propri dispositivi elettronici, cellulari e computer con la presenza di alcuni tutor che garantiscono un costante accompagnamento e la possibilità di condividere dubbi o difficoltà. Attività simili sono state seguite da centro Antartide presso la Casa di Quartiere Due Agosto dove ad oggi l'attività prosegue con gruppi di pratica che si ritrovano ogni lunedì pomeriggio.

Sara Branchini aggiorna personalmente sul fronte della terza sperimentazione che ha previsto, presso la Casa della Salute di Porto Saragozza, un corso di formazione ai formatori rivolto a un gruppo di anziani attivi che successivamente lavorerà in città per immaginare e coordinare alcune azioni di formazione/accompagnamento/supporto digitale peer-to-peer in diversi luoghi e contesti cittadini. Il corso ha affrontato vari temi, dall'alfabetizzazione digitale di base fino a moduli specifici riguardo l'attivazione e l'uso dello SPID, del FSE e dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, ed è anch'esso nelle sue fasi conclusive. Tale sperimentazione, ricorda Sara Branchini, è stata attivata con la collaborazione di Fastweb, Lepida, l'Azienda USL di Bologna e il Comune di Bologna.

Per quanto riguarda la quarta sperimentazione, che interessa la Casa della Salute di San Donato – San Vitale Max Ivano Chersich e che vede coinvolto l'Ufficio Scolastico Territoriale, essa si è avviata nelle sue fasi formali e si attiverà a partire da gennaio 2023 sul territorio coinvolgendo studenti e

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

studentesse delle Scuole Secondarie di Secondo Grado che, nel quadro dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO), si formeranno per divenire tutor digitali di riferimento e dare supporto primariamente ad un bacino di utenza anziana. Tale sperimentazione muove da logiche che valorizzano l'incontro intergenerazionale, la possibilità di avvicinamento ai servizi sanitari digitali e lo sviluppo di capacità comunicative e relazionali.

Sara Branchini illustra l'ultima sperimentazione che ha interessato l'intera città metropolitana di Bologna: la Mappa del Supporto Digitale a Bologna. Sara Branchini ringrazia i presenti per la partecipazione attiva durante i lavori per la costruzione di questo strumento di supporto e presenta il prototipo cartaceo, che i presenti hanno la possibilità di consultare in loco mentre coloro che sono connessi da remoto hanno l'accesso al formato digitale, invitando ancora una volta a intervenire per altri eventuali aggiustamenti. Sara Branchini comunica infatti che a breve, apportate le ultime modifiche, si procederà con la stampa e la diffusione sul territorio ricordando inoltre che il formato del pieghevole definitivo sarà più grande del prototipo mostrato e che la Mappa è stata ideata tenendo conto di una serie di elementi legati all'accessibilità e che per questo lavoro di aggiustamento sul fronte dell'inclusione il contributo di AIAS è stato prezioso.

Interviene **Giovanni Pluchino** che, rispetto allo strumento della Mappa, suggerisce di inserire un QR-code dinamico che sia collegato ad un sito internet in cui le informazioni sono sempre aggiornate. Oltre a questo consiglio Giovanni Pluchino invita anche ad inserire l'indirizzo web nella sua forma estesa.

Sara Branchini chiede se ci sono domande rispetto alle sperimentazioni effettuate.

Antonella di Pietro interviene con una domanda rivolta a Daniele Magli circa la tipologia di utenza intercettata allo sportello nella CDS Borgo Reno. Danile Magli risponde sottolineando che oltre ad un'utenza di anziani sono stati molti anche i giovani attorno ai 23/24 anni, generalmente universitari che hanno richiesto aiuto su alcune procedure di accesso ai servizi digitali.

Interviene successivamente **Stefano Cassanelli** del CCM - Distretto Reno Lavino Samoggia. Cassanelli ricorda ai presenti di aver partecipato alla sperimentazione sul corso di formazione ai formatori digitali tenutasi presso la Casa della Salute di Porto Saragozza e tiene a condividere con i presenti che proprio grazie al corso ha compreso meglio le ragioni di alcuni sistemi di sicurezza digitale legati alla protezione dei dati sanitari. Stefano Cassanelli ricorda il formatore Vincenzo Arena di Fastweb che ha utilizzato una metafora, durante il corso, per chiarire l'importanza della protezione dei dati e il perché è necessario che ci siano più livelli di sicurezza da rispettare. La metafora riguardava il paragone con il dare libero accesso a qualcuno ad uno sgabuzzino della nostra abitazione e della facilità con cui, avendo accesso a questo spazio, sia per questa persona possibile arrivare progressivamente anche ad altri spazi: al giardino, al garage, alla rampa di scale fino anche all'abitazione stessa. Allo stesso modo abbiamo dei dati, inseriti in un fascicolo elettronico, che sono accessibili con delle chiavi e queste chiavi possono essere quelle di uno sgabuzzino, se per noi quei dati non sono importanti, ma se cedute possono permettere di arrivare ad aree che per noi sono assai più importanti: dunque la protezione parte dall'inizio se vuole essere tale.

Stefano Cassanelli ritiene che sia importante un supporto nel tempo e un supporto differenziato poiché attivare lo SPID è solo un passaggio, mantenerlo richiede più sforzi: in quest'ottica risulta importante avere la possibilità, secondo Cassanelli, di farsi aiutare ad uno sportello da qualcuno che possa operare senza essere accusato di violazione della privacy nel rispondere alle richieste dell'utente. Questo passaggio è per Cassanelli importante e si deve lavorare costruendo dei sistemi che permettano di agire in sicurezza ma con un certo grado di libertà nel fornire supporto.

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

Sara Branchini avvia la seconda parte dell'incontro illustrando il Documento di Proposta Partecipata (DocPP) in cui, dopo le sezioni di *Premessa* e di descrizione del *Percorso effettuato*, è presente una sezione riguardante l'*Esito del processo*, tale sezione è di grande importanza poiché raccoglie i risultati del percorso partecipativo "Costruiamo Case della Comunità...digitale" e le proposte che si sottopongono al decisore cui si richiede, nel caso specifico, l'accoglimento di un set di linee guida per orientare un'azione permanente di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 ai servizi digitali sanitari. Sara Branchini passa a questo punto ad illustrare il documento sulle Linee Guida frutto di un lavoro che ha visto coinvolti in primis proprio tutti i partecipanti al Tavolo di Negoziazione. La Vicepresidente di Centro Antartide spiega che le Linee Guida sono considerate parte essenziale nell'orientare e organizzare risposte efficaci ai bisogni rilevati e rappresentano per questo una risorsa strumentale. Tali Linee Guida sono state raccolte e affinate a partire dal lavoro di discussione con i membri del TDN, con i soggetti portatori di interesse sul territorio, durante gli incontri territoriali avvenuti attorno alle CDS cittadine nell'ambito del progetto e grazie all'esperienza diretta nello svolgimento delle attività di supporto alla popolazione over65.

Di seguito i punti essenziali delle Linee Guida illustrate da Sara Branchini e di cui si troverà il documento dettagliato tra i materiali pubblicati sul sito web ufficiale del progetto.

0_ Il digitale come occasione di relazioni

Il punto "zero" delle Linee Guida rappresenta una importante premessa condivisa dai soggetti coinvolti ovvero che: abilitare al digitale non deve corrispondere a un invito a interrompere relazioni e attività in presenza. Si include dunque la possibilità che apprendere il digitale sia un momento relazionale e di comunità a tutti gli effetti.

1_ Abilità relazionali dei formatori

Si ritiene che i formatori debbano unire a competenze tecniche sul fronte del digitale anche necessarie capacità relazionali, empatiche, di ascolto, di comprensione delle difficoltà con attitudine a un atteggiamento paziente e all'uso di un linguaggio semplice, metafore e immagini comprensibili.

2_ Lavorare a costruire una dimensione di senso del digitale

La padronanza del digitale per gli over65 non deve ridursi a una dimensione di competenze tecniche e di performance. È necessario lavorare in modo tale da conferire senso al digitale nei termini di un avvicinamento della popolazione anziana over65 alla comprensione dell'utilità dello strumento digitale. Dare senso al digitale è poi considerato il primo passo per la costruzione di un'atmosfera che stimoli l'apprendimento e faccia sentire il più possibile sicuri ed anche motivati.

3_ Linguaggio

Risulta essere funzionale la riduzione di una terminologia eccessivamente tecnica da parte del formatore/tutor digitale al fine di rendere più comprensibile quanto si spiega mettendo il soggetto a proprio agio questo perché il linguaggio proprio della tecnologia, come noto, è mutuato dall'inglese e contiene spesso sigle e abbreviazioni che non sono per tutti/e facilmente intuitive e con l'avanzare dell'età possono esserlo ancora meno.

4_ Proposte formative sartoriali

Per agire in modo mirato, funzionale e performativo è necessario costruire risposte su misura e incrementare una formazione individualizzata aumentando così il sentimento di partecipazione del soggetto interessato. Fare leva sulle particolari esigenze e attitudini di ciascun soggetto rappresenta infatti uno dei passi fondamentali verso lo sviluppo di autonomia e permette di agire in modo democratico.

5_ Supporto domiciliare

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

In un'ottica di sempre maggiore inclusione e attenzione alle problematiche che caratterizzano la popolazione anziana sarà necessario agire garantendo un supporto alla persona anche all'interno del proprio ambiente domestico e nella sua dimensione di vita quotidiana.

6_ Formazione alla pari

Risulterà utile impiegare strategicamente quella parte di popolazione anziana che avrà mostrato una particolare predisposizione all'uso del digitale e che avrà acquisito conoscenze e competenze grazie alla partecipazione a corsi formativi specifici. Questi soggetti rappresentano un'importante risorsa umana da impiegare per la costruzione di percorsi di apprendimento basati sul peer tutoring. Questa classe di formatori alla pari potrà poi collocarsi sul territorio mantenendo uno sguardo più vicino alle esigenze della popolazione di cui anch'essa fa parte e promuovendo iniziative di formazione/accompagnamento/supporto digitale in diversi luoghi e contesti cittadini.

7_ Aspetti di rete e di comunicazione

Uno degli elementi emersi con maggiore uniformità in tutto il territorio ha riguardato la necessità di avere una migliore comunicazione delle occasioni di supporto digitale già esistenti. È proprio dall'emergere di questi aspetti che è nata l'idea di creare una Mappa Cittadina che indichi tutti i punti di accompagnamento digitale presenti sul Distretto di Bologna e i servizi a cui è possibile accedere on line. La Mappa è stata pensata e realizzata come un pieghevole cartaceo con all'interno informazioni legate ai Servizi Digitali e l'indicazione sulla pianta cittadina degli spazi fisici ai quali è possibile rivolgersi. Attraverso lo strumento della Mappa la popolazione over65 ha la possibilità di orientarsi tra le varie opportunità, scegliere quella più vicina alla propria residenza ed accedervi in modo agevole e gratuito. Quello della Mappa potrebbe essere un modello cui ispirarsi nel costruire una comunicazione sempre più efficace ma anche nel far sentire le diverse realtà che hanno a cuore la medesima causa più unite fra loro favorendo la comunicazione territoriale e la vicendevole ispirazione ai programmi formativi e di supporto. Questo tipo di strumento dovrà essere costruito secondo parametri di immediatezza che permettano di compiere quei primi passi necessari: far conoscere dove è collocato un punto di supporto digitale, come accedervi e come entrare in contatto con referenti e operatori. Un'altra importante dimensione di tipo più trasversale da considerare riguarderà l'accessibilità: seguire determinati accorgimenti tecnici nella composizione grafica e di scrittura del materiale (dimensione dei caratteri, font d'uso, scelta dei colori, struttura sintattica del testo ecc...) che facilitino la lettura e promuovano l'inclusione.

La proposta è quella di mantenere l'aggiornamento di questa mappa, sia nella sua forma cartacea che in quella digitale, come presidio permanente di comunicazione e in parallelo di lavorare insieme agli uffici competenti del Comune e dei Quartieri, a partire dagli Uffici Reti, per lavorare a tavoli territoriali dedicati e a una maggiore diffusione della comunicazione di queste risorse a livello locale.

8_ Necessità di aggiornamento

A partire soprattutto dall'esperienza territoriale è emersa la necessità di diversi utenti e formatori di poter essere informati riguardo i cambiamenti che interessano i dispositivi digitali e i servizi digitali. Risulta importante dedicare spazio durante le attività di supporto a normalizzare l'eventualità che non sempre l'accesso ad un determinato servizio potrà avvenire nello stesso modo sviluppando un comportamento costruttivo che disciplini l'abitudine a tenersi informati con apertura e, per quanto possibile, elasticità.

9_ Dimensioni legali: delega e privacy

In maniera trasversale alle riflessioni sulla facilitazione digitale, anche nell'ambito dei lavori del Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna, sono emerse alcune dimensioni di grande importanza che superano l'ambito di competenza dell'ente decisore di questo percorso ma che si sottolineano come di particolare rilevanza al fine della prosecuzione delle attività in questo ambito.

Si tratta di difficoltà connesse alle dimensioni legali che di fatto rendono difficile per i familiari in alcuni casi operare attraverso l'identità digitale per i propri cari (il tema della delega) o di tutele dagli operatori di supporto legati alla dimensione della privacy.

Sono meccanismi che proteggono i dati sensibili delle persone e rappresentano un elemento di sicurezza per il cittadino e la cittadina ma si traducono in alcuni casi in un impedimento, spesso di difficile comprensione, al completamento di operazioni digitali che permettono l'accesso a determinati servizi. Affrontare le difficoltà legate a questi due ambiti, nelle declinazioni puntualmente espresse dai soggetti portatori di interesse nelle sedi competenti tra cui quella comunale, rappresenta un elemento strategico per la migliore declinazione delle precedenti linee guida.

10_Continuità

Sia in relazione alle esperienze esistenti mappate durante il percorso che in riferimento alle azioni sperimentali sviluppate nell'arco del progetto, si indica come auspicabile una continuità sul territorio dell'offerta di supporto digitale, in modo da poter gradualmente costituire un accompagnamento permanente, realizzato da più attori e con l'attenzione di tutti i soggetti pubblici, agli over 65 nell'utilizzo del digitale

11_Disponibilità dei dispositivi e delle connessioni

Si sottolinea infine la necessità di poter dotare tutti i cittadini di dispositivi e connessioni accessibili e di supporto nell'orientarsi nell'eventuale acquisto degli stessi.

Una volta illustrate le Linee Guida, Sara Branchini passa a spiegare l'azione di Monitoraggio presentata nel Documento di Proposta Partecipata (DocPP) ricordando che il Direttore di Distretto presenterà il documento alla Direzione Generale per la necessaria approvazione tramite deliberazione, tale atto definirà la chiusura formale del percorso partecipativo.

Sara Branchini sottolinea che ai fini del monitoraggio del percorso e a conclusione dello stesso, si stabilisce la confluenza del Tavolo di Negoziazione e dei suoi soggetti nel Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna considerato luogo privilegiato di partecipazione, coordinamento, confronto e aggiornamento sugli sviluppi delle progettualità avviate in una cornice cittadina. In questo senso si stabilisce l'ingresso nel Tavolo anche del Direttore di Distretto e (altri) in qualità di soggetti titolari del coordinamento delle attività facenti capo all'Azienda USL di Bologna. Saranno proprio i membri del TDN che in questa sede e unitamente agli altri soggetti, avranno il mandato di monitorare le attività nate dal percorso e proseguirne insieme al soggetto proponente una valutazione di impatto che possa tenere conto sia del fattore della facilitazione digitale che della dimensione relazionale e del potenziamento della dimensione di comunità delle Case della Salute. Tutti gli strumenti di valutazione, specifica Sara Branchini, resteranno a disposizione del gruppo anche dopo la fine del progetto. I soggetti membri del TDN avranno facoltà di sollecitare, attraverso i referenti dell'Università Verde di Bologna APS, dell'Azienda USL o del Comune di Bologna, nuovi incontri dedicati con la finalità di aggiornarsi e lavorare agli sviluppi delle azioni sperimentali che restano in parte attive grazie al coinvolgimento di alcuni membri del TDN.

Le comunicazioni successive alla chiusura del processo avverranno attraverso:

- l'aggiornamento della sezione "Costruiamo Case della Comunità... digitale" del sito dell'Università Verde di Bologna e dell'Azienda USL e l'invio di comunicazioni ai partecipanti del percorso, a garanzia di trasparenza del processo, fino al completamento o esaurimento delle azioni sperimentali nate dal percorso;
- l'ascolto, il confronto e l'aggiornamento con i promotori dei percorsi
- il supporto nella realizzazione e nella promozione delle restanti azioni progettuali
- i canali del Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna

Terminata la presentazione dei Documenti oggetto del presente incontro del TDN Sara Branchini avvia la riflessione nel merito a partire dall'intervento del **Direttore di Distretto Mirco Vanelli Coralli**. Il Dottor Coralli ringrazia Sara Branchini e il suo team per il lavoro fatto nella redazione dei documenti considerandoli un'efficace sintesi del percorso e sottolinea come l'obiettivo del percorso sia stato ampiamente atteso considerando che ci si proponeva il coinvolgimento di qualche associazione attiva sul territorio sul fronte del digitale, ed è stato mobilitato un considerevole gruppo di soggetti interessati. A tal proposito il Direttore di Distretto avrebbe piacere di ricevere una lista dettagliata di tutti i soggetti che hanno partecipato al percorso.

Vanelli Coralli spiega che la Rete delle Cure Primarie ha dato una cornice di supporto e visto il buon lavoro effettuato si impegna a proporre al Direttore Generale di proseguire con l'attività. Il Direttore di Distretto, rivolgendosi primariamente a Sara Branchini, invita a coinvolgere il Dottor Alberto Maurizi della Direzione Dato perché se l'implementazione prosegue sicuramente ci potranno essere effetti positivi sui punti di CUP.

Viene successivamente chiarito dal Dottor Vanelli Coralli che al momento non si è in grado di sostenere la prosecuzione del progetto con risorse finanziarie ma si garantisce l'impegno ad aiutare nella ricerca di fondi e ad appoggiare i percorsi che Centro Antartide vorrà strutturare riconoscendo la qualità del lavoro che svolge.

L'azienda USL, ricorda infine il Direttore, definirà quale persona incaricare come rappresentanza all'interno del Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna tra i tre settori coinvolti: Diretto, Governo Clinico e Rete delle Cure Primarie.

Stefano Benini dell'Azienda USL di Bologna prende la parola rinnovando la disponibilità nella ricerca congiunta delle risorse e proponendo di inserire l'attività sul digitale nel board "Partecipazione, contrasto delle disuguaglianze (equità) e umanizzazione" dell'Azienda USL.

Sara Branchini ricorda che ad oggi non ha ricevuto aggiornamenti sul fronte del PNRR per una possibile prosecuzione.

Interviene **Cristina Malvi** in collegamento su Zoom che si complimenta con Sara Branchini per il lavoro svolto e sottolinea l'importanza di non dimenticare, nella progettazione futura, la possibilità di coinvolgere anche le strutture private convenzionate, come Centri Diurni e Case Residenza Anziani (CRA), che possono diventare punti logistici utili sul fronte del supporto e della formazione digitale dei più anziani anche in qualità della loro natura socio-sanitaria.

Prende la parola **Antonella di Pietro**, anche lei si complimenta con Centro Antartide per il lavoro svolto soprattutto per quanto riguarda la creazione della Mappa del Supporto digitale a Bologna e sottolinea la possibilità di condividere quanto emerso durante i lavori di Antartide unitamente all'Azienda USL. Antonella di Pietro ricorda che a breve il Tavolo del Comune si riunirà e potrebbe essere un'occasione per presentare i risultati del percorso partecipativo strutturando un'udienza conoscitiva specifica considerando che questo percorso, secondo la consigliera, ha prodotto un grande risultato in termini anche di risposte pratiche e la Mappa ne è un esempio chiarificatore. Inoltre, aggiunge Antonella di Pietro, rispetto al tema del dare continuità di risorse proprio per poter rispondere a quella domanda di continuità dei servizi territoriali, l'incontro del Tavolo potrebbe essere occasione per approfondire anche le dimensioni di finanziamento.

Davide Magli riprende la parola chiedendo quale sia il livello di coordinamento tra gli uffici rete di quartiere e le attività di cui si occupa il Tavolo del Comune, notando come vengano in alcuni casi attivati percorsi, specialmente nelle Case di Quartiere del territorio, per i quali non vengono aperte

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

altrettante opportunità di rete e coordinamento a livello cittadino. Antonella di Pietro risponde che il Tavolo del Comune coinvolge i referenti degli uffici reti territoriali e che è in corso un'azione di raccordo in questo senso.

Interviene **Loris Marchesini** di Auser informando i presenti che si sta attendendo la riapertura del Centro Sociale ricreativo-culturale Katia Bertasi dove sarà aperto un punto di supporto digitale probabilmente a partire da dicembre.

In ultimo la **Dott.ssa Donatella Pagliacci** ricorda che sarà tenuto un corso per i Medici di Medicina Generale in cui saranno affrontate anche questioni connesse all'uso del digitale e propone di utilizzare questa occasione per mostrare la Mappa di Supporto Digitale a Bologna quale strumento strategico da poter impiegare nell'indirizzare i pazienti che manifestassero bisogni su questo fronte.

Sara Branchini conclude i lavori del Tavolo di Negoziazione ricordando che domani, 7 ottobre, presso la Casa della Salute Navile si terrà l'ultimo incontro dei gruppi di pratica digitale e per l'occasione ci sarà un momento stampa e saluti a cui poter partecipare. Infine, la vicepresidente di Centro Antartide, ricorda che la documentazione presentata sarà sottoposta all'approvazione della Direzione Generale.

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