



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

2018-1-PL01-KA204-050659



eLILY

# MANUALE PER LO STUDENTE



Il supporto della Commissione europea nella produzione di questa pubblicazione non rappresenta una forma di approvazione dei suoi contenuti, i quali riflettono esclusivamente le opinioni degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.



eLILY

ehealth Literacy Learning skills among carers of older people  
and people with Dementia



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**PARTNER**

- COLLEGIUM BALTICUM: Dr Marta Giezek and Beata Mintus
- ANZIANI E NON SOLO: Manuela Tagliani, Rita Seneca, Licia Boccaletti
- ATHENS ALZHEIMER'S ASSOCIATION: Nantia Avrami, Klea Barlou, Vassiliki Exarchakou, Nikoletta Geronikola
- ALZHEIMER BULGARIA: Vladimir Vassilev, Ivana Kancheva, Irina Ilieva
- CYPRUS UNIVERSITY OF TECHNOLOGY: Areti Efthymiou, Antonis Stylianides, Ioanna Menikou, Dr Evridiki Papastavrou

## MODULO 1

### ALFABETIZZAZIONE SANITARIA E COMPETENZE DI COMUNICAZIONE

#### DESCRIZIONE DEL MODULO:

Lo scopo generale di questo modulo è capire un problema sanitario ed essere in grado di imparare ad esprimere i propri dubbi e problemi sanitari ai professionisti della cura.

Alla fine del modulo i partecipanti saranno in grado di:

- *Capire le dimensioni della alfabetizzazione sanitaria; cercare e utilizzare in modo accurato le informazioni sanitarie.*
- *Identificare un problema sanitario e descriverlo accuratamente (valutare e applicare le informazioni sulla demenza nella descrizione dei sintomi)*
- *Avere consapevolezza delle informazioni che devono essere comunicate ai professionisti della cura ed avere l'abilità di elaborare in modo accurato le loro risposte.*
- *Comunicare con successo con i professionisti della cura ed i pazienti.*
- *Distinguere tra i bisogni dei caregiver ed i bisogni dei pazienti (Peso della cura)*
- *Identificare e gestire una emergenza*

## MODULO 1 – SESSIONE 1

### DIMENSIONI DELLA LETTERATURA SANITARIA

L'alfabetizzazione sanitaria è sempre stata un concetto che fa parte della nostra vita quotidiana, sebbene di solito non ci rendiamo conto del suo impatto sul nostro comportamento legato alla salute.

Le occasioni sono **quando**:

- Andiamo dal medico ed abbiamo bisogno di chiarimenti sulla diagnosi, terapia ed essere informati sul nostro stato di salute o sullo stato di salute del nostro caro,
- Cerchiamo di capire e decidere quali esami di controllo dobbiamo fare ogni anno.
- Stiamo seguendo le prescrizioni mediche.
- Leggiamo un opuscolo informativo medico,
- Chiediamo dei consigli medici (ai nostri cari, vicini o al farmacista)

- Leggiamo gli ingredienti sulle etichette del cibo e cerchiamo di capire se quel tipo di alimento fa bene alla nostra salute,
- Guardiamo in tv programmi sulla salute oppure leggiamo degli articoli sulla salute su riviste o su Internet,
- Veniamo informati su nuove regole politiche del Ministero della Salute

ed in molte altre occasioni che non possono essere collegate in modo immediato alla alfabetizzazione sanitaria. In tutti questi casi, abbiamo bisogno di conoscenza, motivazione e competenze per cercare, validare ed implementare la conoscenza che riceviamo.

Durante gli anni, molte definizioni sono state elaborate nel tentativo di comprendere meglio le dimensioni dell'alfabetizzazione sanitaria. La definizione più recente di Alfabetizzazione Sanitaria adottata dal WHO (World Health Organization), è stata elaborata dal gruppo HLS-EU nel 2012 e afferma che l'alfabetizzazione sanitaria *“implica la conoscenza delle persone, motivazione e competenze per accedere, capire e apprendere e applicare informazioni sanitarie in modo da giudicare e prendere decisioni nella vita quotidiana riguardo la assistenza sanitaria, prevenzione delle malattie e promozione della salute in modo da implementare la qualità della vita durante il corso della vita”*.

([http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0008/190655/e96854.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/190655/e96854.pdf))

Il gruppo HLS-EU ha condotto una ricerca ed ha coinvolto 8000 partecipanti in 8 paesi: Austria, Bulgaria, Grecia, Olanda, Irlanda, Germania, Polonia e Spagna.

Secondo Soerensen et al.<sup>1</sup> ed il “quadro” HLS-EU, la alfabetizzazione sanitaria ha quattro dimensioni principali, incluse le competenze 1) accesso, 2) comprensione, 3) valutazione e 4) applicazione delle informazioni sanitarie in caso di assistenza sanitaria, prevenzione delle malattie e promozione della salute. I risultati hanno mostrato che possiamo identificare 4 livelli di alfabetizzazione sanitaria: inadeguato, problematico, sufficiente ed eccellente. Un numero considerevole di cittadini ha una alfabetizzazione sanitaria limitata e questo potrebbe essere associato a comportamenti sanitari problematici e all'uso eccessivo dei servizi sanitari. Inoltre, la percezione personale delle persone della propria salute è correlata ai livelli di alfabetizzazione sanitaria. La auto percezione di una cattiva salute è collegata a bassi livelli di alfabetizzazione sanitaria.

Del totale dei partecipanti, il 40% ha riportato una alfabetizzazione sanitaria inadeguata e problematica nel settore dell'assistenza sanitaria (per esempio capire cosa dice il medico, seguire le istruzioni del medico, eccetera), il 42% ha difficoltà nelle decisioni sulla prevenzione delle malattie (per esempio capire che tipo di esami fare, eccetera) ed il 49% ha difficoltà nella promozione della salute (per esempio in relazione alle

informazioni sulle etichette degli alimenti o alle informazioni sulla salute a livello politico)<sup>2</sup>

In base a ricerche in materia è emerso che l'alfabetizzazione sanitaria è influenzata dalla età e dalla istruzione tra gli adulti più anziani.

Persone più anziane con un basso livello di scolarizzazione riportano spesso bassi livelli di alfabetizzazione sanitaria<sup>3</sup>. Negli ultimi anni, vi è un movimento generale per capire come i livelli di alfabetizzazione sanitaria possono essere migliorati, sviluppando programmi di formazione specifici sulle malattie rivolti a caregiver, pazienti e pubblico in generale.

### ESERCIZIO SESSIONE 1

In basso vi presentiamo uno scenario relativo alla alfabetizzazione sanitaria per capire meglio il termine. Scegli la reazione più appropriata correlata al tuo comportamento abituale e giustifica la tua scelta e quali fattori hanno svolto un ruolo nella tua decisione:

A) Immagina di andare dal medico per il tuo controllo periodico e ti prescrive un tipo di fitoterapia che dovrebbe farti sentire più "forte"; Inoltre, ti informa che vede alcuni indicatori nei tuoi esami del sangue e ti suggerisce di richiedere la prescrizione e ripetere gli esami del sangue fra 6 mesi. Come reagisci? Fornisci una breve giustificazione della tua reazione.

- a. Prendi la prescrizione senza fare ulteriori domande e cerchi di trovare informazioni sulla medicina che ti ha prescritto facendo una ricerca su Google e chiedendo al tuo farmacista.

.....  
 .....  
 .....

- b. Chiedi al medico cosa vuol dire "alcuni indicatori", quale è la sua ipotesi e cosa si aspetta di trovare dopo il periodo di 6 mesi in cui hai preso il farmaco che ti ha prescritto

.....  
 .....  
 .....

- c. Non segui le indicazioni del tuo medico e decidi autonomamente di ripetere gli esami andando da un altro medico per un secondo parere nell'arco di un mese.



eLILY

ehealth Literacy Learning skills among carers of older people and people with Dementia



.....  
.....  
.....  
.....

- d. Sei d'accordo con il medico, ma vai via e non segui le sue istruzioni e non fai nulla per confermare o rifiutare quello che ti ha detto.

.....  
.....  
.....  
.....

B) Adesso immagina di andare dal tuo medico, che segue da più di cinque anni anche i progressi della persona di cui ti prendi cura, per il suo controllo semestrale. Non è successo nulla di insolito in questi mesi e non hai notato nulla di strano che possa preoccuparti. Tutti gli esami sono nella norma, come l'ultima volta. Dopo un regolare controllo, il medico vi aggiorna e vi informa che aumenterà il dosaggio del farmaco che prende il tuo caro. Come reagisci? Per favore, giustifica il tuo comportamento:

- a. Chiedi, senza pensarci due volte, perché vuole aumentare il dosaggio e se lui ha notato qualcosa che tu non hai notato, visto che tutti gli altri indicatori sono stabili

.....  
.....  
.....  
.....

- b. Accetti la decisione del medico e segui le sue indicazioni senza pensarci due volte perché è il tuo medico da tanto tempo.

.....  
.....  
.....  
.....

- c. Segui le indicazioni del tuo medico, ma la situazione del tuo caro peggiora dopo un po' e decidi di ritornare al dosaggio iniziale senza chiamare il medico per un parere.

.....  
.....

- .....
- .....
- d. Segui le indicazioni del tuo medico, ma la situazione del tuo caro peggiora. Ti senti stressato e chiami un amico per un consiglio. Decidi di sentire un secondo parere, senza parlarne prima con il tuo medico “di sempre”.
- .....
- .....
- .....
- .....

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Soerensen, K., Van den Broucke, S. , Fullam, J. , Doyle, G. , Pelikan, J., Slonska, Z., Brand H, Soerensen K, Van den Broucke S, et al. Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*. 2012;12(8):80. doi:http://dx.doi.org/10.1186/1471-2458-12-80
2. Sørensen K, Pelikan JM, Röthlin F, et al. Health literacy in Europe: Comparative results of the European health literacy survey (HLS-EU). *Eur J Public Health*. 2015;25(6):1053-1058. doi:10.1093/eurpub/ckv043
3. Tennant B, Stellefson M, Dodd V, et al. eHealth literacy and Web 2.0 health information seeking behaviors among baby boomers and older adults. *J Med Internet Res*. 2015;17(3):1-16. doi:10.2196/jmir.3992

## MODULO 1 – SESSIONE 2 IDENTIFICARE E DESCRIVERE UN PROBLEMA SANITARIO

Prendersi cura di qualcuno con una malattia cronico degenerativa (come per esempio la demenza) può essere molto stressante, impegnativo e difficile. Alcune volte, le persone con malattie cronico degenerative non sono in grado di esprimere con precisione come si sentono, quindi non è semplice capire se sentono dolore, fastidio o se qualcosa crea loro disagio. Come possiamo capire cosa non va nella persona di cui ci prendiamo cura?

Prima di tutto, è molto utile notare il momento esatto in cui il dolore o le irritazioni si presentano, per esempio se si arrabbia quando mangia qualcosa di specifico. In questo caso, è anche utile notare se il dolore o l'irritazione compare durante o dopo qualcosa in particolare e se successivamente si manifesta un cambio di personalità, tipo essere molto più irritato del solito o più aggressivo del normale.

Una altra cosa importate da notare è quando un sintomo si manifesta e con che frequenza di manifesta. Per esempio, la persona con demenza negli ultimi tre mesi manifesta irritazione ogni volta che ascolta un suono troppo forte. È anche molto importante la durata di questi sintomi e l'intensità. Se qualcosa si manifesta per la prima volta, è fondamentale aspettare e vedere se si ripete ancora o se si tratta di un singolo episodio.

Inoltre, è molto utile sapere come qualcuno manifesta un sintomo e poi come si calma. Per esempio, per alcune persone è molto importante essere rassicurati, farli sentire al sicuro e non da soli, in modo da poterli aiutare a gestire una situazione difficile o complicata.

In altri casi, sarà necessaria una terapia medica per gestire un nuovo sintomo, come il *wandering*.

Quando andrai dal medico sarà fondamentale specificare se c'è stato un recente cambiamento nella prescrizione medica della persona di cui ti prendi cura (per esempio aggiunta di antidepressivi) oppure se ha altri problemi di salute che potrebbero influenzarlo in questo periodo (per esempio ha avuto la febbre alta un mese prima che i sintomi iniziassero). Molto importante, inoltre, è descrivere se ha altri disturbi nella routine quotidiana, come cibo, sonno, eccetera...

Infine, ma non meno importante, è fondamentale analizzare la tua reazione a questa nuova condizione. Stai diventando aggressivo anche tu quando lui diventa aggressivo oppure stai cercando di superare questo comportamento? Il comportamento della persona di cui ti prendi cura è davvero un problema o hai problemi tu a gestirlo? Molte volte, un sintomo perdura di più per il modo in cui affrontiamo non solo il sintomo ma anche la persona. Quindi, puoi capire l'importanza dell'essere pazienti, rassicuranti e comprensivi di fronte a questa nuova condizione che devi gestire. In conclusione, ci sono molti modi per esprimere che qualcosa non va, specialmente quando non si è in grado di dirlo con le parole. Annotare tutte le informazioni, di cui sopra, potrebbe essere uno strumento molto utile per te e anche per il tuo medico per poter fare una diagnosi giusta e scegliere la terapia migliore per ogni singolo caso.

## ESERCIZIO SESSIONE 2

1. Nell'ultima settimana la persona di cui ti prendi cura è nervosa ed irritata, da quando si sveglia fino a mezzogiorno. In questo periodo, nel tuo quartiere stanno



facendo dei lavori ai marciapiedi e c'è molto rumore. Usando le informazioni che ti abbiamo dato, scrivi tutto quello che pensi possa essere utile raccontare al medico quando andrai da lui.

.....  
 .....  
 .....  
 .....

2. Nell'ultimo mese, la persona di cui ti prendi cura è molto restia a farsi il bagno. Ogni volta che nomini di doverle fare il bagno, inizia ad urlare e si rifiuta di seguirti. Usando le informazioni che ti abbiamo dato, scrivi tutto quello che pensi possa descrivere questa situazione e possa essere di aiuto al medico per fare una diagnosi.

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**MODULO 1 – SESSIONE 3**  
**INFORMAZIONI NECESSARIE PER UNA VISITA MEDICA**

Una visita medica è importante per capire la situazione medica della persona di cui ti prendi cura e per capire la efficacia della terapia medica dell'ultimo periodo. Per avere successo, il caregiver ha bisogno di discutere con il medico di diverse questioni e fornire una serie di documenti, esami, eccetera. Per questa ragione, è essenziale per il caregiver fare una lista e prendere degli appunti in modo da ricordare tutte le informazioni necessarie da dare al medico o domande da fare al medico. Forniamo le informazioni importanti di tale elenco:

1. **Storia medica** → in poche righe il caregiver deve riassumere la storia medica della persona di cui si prende cura. Per esempio, data della prima visita-diagnosi del problema, date di importanti problemi medici che si sono manifestati prima o dopo la diagnosi, altre condizioni mediche (come diabete, colesterolo, altre patologie croniche, infarti, ospedalizzazioni, eccetera). Da appuntarsi, inoltre, è se la persona di cui ci si prende cura ha delle malattie ereditarie o eventuali

interventi chirurgici. Non dimenticare di informare il medico se la persona di cui ti prendi cura ha problemi di allergie e o intolleranze.

2. **Farmaci attuali** → Appunta il nome, il dosaggio e l'orario in cui la persona di cui ti prendi cura prende i farmaci. Per esempio, se è a mezzogiorno, prende la medicina prima o dopo aver mangiato? Sei sicuro che prenda i farmaci regolarmente e come da prescrizione? Ti occupi direttamente tu di dargli le medicine o lo fa autonomamente? Quali sono i nuovi farmaci (dopo l'ultima visita dal medico)? quali sono o ci sono delle differenze?
3. **Sintomi della condizione attuale** → Ci sono problemi che il caregiver ha notato e possono essere correlati al problema di salute della persona di cui si prende cura? Queste problematiche possono essere collegate alla sfera cognitiva (memoria, attenzione, linguaggio, difficoltà nel risolvere problemi), alla sfera emotiva (appare triste, piange, esprime pensieri negativi) oppure alla sfera personale (ci sono dei cambiamenti evidenti nella personalità, come irritazione, scortesia, nervosismo, perdita di controllo). Inoltre, sono da segnalare cambi nelle abitudini alimentari, perdita o aumento dell'appetito, oppure eventuali problemi motori (instabilità, tremori e fragilità).

Come puoi notare, ci sono tante informazioni che devono essere comunicate al medico. Questa è la ragione per cui, si raccomanda fortemente di tenere un diario da aggiornare ogni 3 o 4 giorni in modo da non perdere o dimenticare informazioni importanti.

Infine, affinché l'appuntamento dal medico sia utile e chiarificatore, ci sono alcune regole da rispettare:

1. Essere onesti con il medico. Non c'è motivo di mentire o nascondere informazioni al medico. Il medico non può immaginare o indovinare una situazione se non gli spieghi chiaramente i sintomi. Anche se non ti senti a tuo agio con determinati sintomi (per esempio se la persona di cui ti prendi cura soffre di allucinazioni), questa informazione è essenziale per il medico, in questo modo non prescriverà dei farmaci che potrebbero peggiorare la situazione.
2. Fagli tutte le domande che vuoi. È molto importante andare via dal medico con tutte le risposte alle domande che gli hai fatto. E ricorda: non esistono domande "stupide".
3. Se non capisci cosa ti sta dicendo il medico, chiedigli di semplificare quello che ti sta spiegando. Non ha nessun senso andare dal medico se poi non si capisce quello che ci sta dicendo. I medici potrebbero lasciarsi trasportare e parlare con termini medici che non sempre sono comprensibili. Fermali e chiedi loro di riformulare la risposta.

4. Non esitare a porre i tuoi dubbi se qualcosa ti preoccupa. Facciamo un esempio, il medico decide di dare un farmaco alla persona che segui, ma questo farmaco in passato gli ha creato dei problemi. Non esitare a raccontargli le tue paure.
5. Chiedi al tuo medico gli orari in cui puoi contattarlo se hai qualche problema. Inoltre, chiedigli cosa fare in caso di emergenza.
6. Infine, ricorda che l'appuntamento ha un limite di tempo. Mostra rispetto non solo per il tempo del medico, ma soprattutto per i pazienti che attendono in sala d'attesa. Anche per questo è molto importante organizzarti al meglio per il tuo appuntamento ed avere tutte le informazioni necessarie con te in modo da sfruttare al meglio il tuo tempo a disposizione con il medico.

### **ESERCIZIO SESSIONE 3**

1. Immagina di avere un appuntamento con il medico:
  - a. Annota una breve ma chiara sintesi della storia medica della persona di cui ti prendi cura.
  - b. Fai un elenco con i sintomi della condizione attuale che devi comunicare al medico. Inizia con le questioni più importanti. Prova a limitare l'elenco in 7 punti.
2. Durante l'appuntamento, il medico inizia a dirti delle cose che non capisci o che non riesci a seguire. Cerca di esprimere a parole la reazione in una situazione del genere e chiedigli cortesemente di riformulare quello che ti sta dicendo.

## **MODULO 1 – SESSIONE 4 COMPETENZE DI COMUNICAZIONE**

### **FORME DI COMUNICAZIONE**

Esistono diverse forme di comunicazione utilizzate nell'ambito dell'assistenza sanitaria e sociale. Questa sessione esamina i metodi di comunicazione verbale e non verbale che saranno utili ai caregiver, durante una visita medica. Acquisirai una conoscenza del ciclo della comunicazione, osservando come assicurarsi che la comunicazione sia efficace e che le esigenze siano soddisfatte. Imparerai, inoltre, a riconoscere una serie

di fattori che possono creare delle barriere alla comunicazione. Osserverai quindi i modi in cui queste barriere possono essere superate, incluso l'uso di forme alternative di comunicazione.

*a. Comunicazione verbale*

La comunicazione verbale utilizza le parole per presentare le idee, pensieri ed emozioni. La comunicazione verbale efficace è la capacità sia di spiegare e presentare chiaramente le tue idee attraverso la parola parlata, sia di ascoltare attentamente le altre persone. Ciò implicherà l'utilizzo di una varietà di approcci e stili adeguati al pubblico a cui ti stai rivolgendo. È importante ricordare *COME* una persona esprime i propri pensieri e le proprie emozioni attraverso la comunicazione verbale. Ci sono tre tipi di comunicazione che dovrebbero essere esplorate quando si parla di visite sanitarie:

Nella comunicazione aggressiva siamo più propensi a:

- cercare di dominare gli altri
- usare l'umiliazione per controllare gli altri
- criticare, incolpare o attaccare gli altri
- essere molto impulsivi
- avere una bassa tolleranza alla frustrazione
- parlare a voce alta, pretenzioso e prepotente
- agire in modo minaccioso e rude
- non ascoltare bene
- interrompere frequentemente

Nella comunicazione passiva-aggressiva siamo più propensi a:

- brontolare piuttosto che affrontare la persona o il problema
- avere difficoltà a riconoscere la nostra rabbia
- usare espressioni facciali che non corrispondono a come ci sentiamo, ad esempio sorridere quando siamo arrabbiati
- usare il sarcasmo
- negare che ci sia un problema
- apparire cooperativo mentre intenzionalmente si fanno cose per infastidire e disturbare
- usare un sottile sabotaggio per pareggiare i conti

Nella comunicazione assertiva siamo più propensi a:

- manifestare esigenze e preferenze in modo chiaro, appropriato e rispettoso
- esprimere emozioni in modo chiaro, appropriato e rispettoso
- usare dichiarazioni dicendo sempre "io"
- comunicare rispetto per gli altri

- ascoltare bene senza interrompere
- avere il controllo di sé
- avere un buon contatto visivo
- parlare con un tono di voce calmo e chiaro
- avere una postura del corpo rilassata
- sentirsi “connessi” agli altri
- sentirsi competenti e in controllo
- non permettere agli altri di abusare

*b) Comunicazione Non-Verbale:*

- contatto visivo
- vicinanza
- espressione facciale
- movimenti della testa e delle mani
- postura
- aspetto

*Durante una visita sanitaria è fondamentale utilizzare competenze di comunicazione assertiva per esprimere i propri bisogni e quelli delle persone con demenza in modo efficace. In termini di comunicazione non verbale, si dovrebbe sempre mantenere un buon contatto visivo, una postura del corpo positiva ed un aspetto ben curato, regolando contemporaneamente le espressioni facciali ed i movimenti del corpo.*

## **COMPETENZE DI COMUNICAZIONE EFFICACE CON I PROFESSIONISTI DELLA CURA E CON PERSONE CON DEMENZA**

*a) Comunicare con i professionisti della cura:*

Il rapporto con il medico è un rapporto molto personale costruito sulla fiducia e comunicazione. Nella scelta del medico, la “chimica” tra i due deve funzionare. Devi poterti fidare di lui, confidare in lui per poter parlargli delle tue preoccupazioni riguardo la persona di cui ti prendi cura. Il tuo medico, a sua volta, dovrebbe ascoltarti, darti soluzioni, riscontri e avere in mente il tuo interesse.

Ecco alcune cose che puoi fare che possono aiutare a costruire una collaborazione efficace:

---

ESSERE ORGANIZZATO

I medici sono impegnati, quindi, devi sapere come ottenere il massimo dal tempo che hanno a disposizione per te. Questo significa che devi essere organizzato e concentrato sui problemi che desideri affrontare.

Pensa in anticipo alle domande a cui vuoi che il medico risponda. Prendi nota e dai priorità a queste domande, evidenziando le tre o quattro principali che vuoi discutere.

---

### TENERE DEI BUONI REGISTRI

Fornisci al tuo medico informazioni buone e scrupolose circa i sintomi e le terapie della persona di cui ti prendi cura in modo che abbia gli strumenti necessari per poter fare una diagnosi accurata e prescrivere la terapia adeguata. Una lista dei farmaci e dei supplementi che sta prendendo, sintomi recenti e le date in cui si sono manifestati, eventuali esami e nomi di altri medici che stai consultando, possono essere tutte informazioni utili da condividere con il tuo medico.

Più sarai in grado di comunicare le tue esigenze e preoccupazioni, più il medico saprà rispondere.

---

### ESSERE COMPRENSIVO

Bilanciare l'assertività con rispetto e comprensione. Sebbene sia importante far conoscere al medico i tuoi bisogni o la tua insoddisfazione, è altrettanto importante esprimere apprezzamento per gli aspetti positivi della comunicazione e del comportamento.

---

### SAPERE COME TENERSI IN CONTATTO

Prima di andare via, cerca di capire quale è il modo migliore per restare in contatto con il medico: le visite in studio, l'infermiera, via e-mail o lasciando messaggi telefonici.

---

### COME POSSO FARE IN MODO CHE LA MIA VISITA DAL MEDICO SIA IL PIÙ PRODUTTIVA POSSIBILE?

- Porta con te una penna ed un quaderno per prendere appunti
- Mantieni la discussione focalizzata, assicurandoti di soddisfare le tue principali domande e preoccupazioni, sintomi e preoccupazioni.
- Chiedi chiarimenti se non ti è chiaro quello che ti è stato detto o se hai ancora delle domande.
- Chiedi spiegazioni sugli obiettivi degli interventi terapeutici e sugli eventuali effetti collaterali.
- Fai sapere al tuo medico se stai consultando anche altri medici o altri professionisti del settore sanitario.
- Condividi informazioni su eventuali recenti esami medici.

- Fatti valere oppure porta con te un amico o un familiare per esserti di aiuto nel caso in cui le tue preoccupazioni non venissero considerate o affrontate
- Cerca di bilanciare assertività con cordialità e comprensione

*b) Comunicare con persone con demenza:*

Prova ad avviare delle conversazioni con la persona di cui ti prendi cura, specialmente se noti che la persona sta iniziando con frequenti conversazioni tra se stessa. Può essere utile:

- parlare chiaramente e lentamente, con frasi brevi
- mantenere il contatto visivo con le persone quando ti parlano o ti chiedono qualcosa
- dare loro il tempo di rispondere, potrebbero sentirsi sotto pressione se provi a cercare di accelerare le loro risposte
- incoraggiarli a partecipare alle conversazioni con gli altri, ove possibile
- lasciarli parlare in autonomia durante le discussioni sul loro benessere o problemi di salute
- cercare di non trattarli con condiscendenza, o non ridicolizzare quello che dicono
- riconoscere ciò che hanno detto, anche se non hanno risposto alla tua domanda, o se ciò che hanno detto sembra fuori contesto - mostrare che li hai ascoltati e incoraggiarli a dire di più sulla loro risposta
- dare loro delle scelte semplici - evitare di creare scelte o opzioni complicate
- usare altri modi di comunicazione, come riformulare le domande perché non possono più rispondere come facevano una volta.

**Comunicazione non è solo parlare. Gestì, movimenti ed espressioni facciali tutti trasmettono significato o ti aiutano a trasmettere un messaggio. Il linguaggio del corpo e il contatto fisico diventano significativi quando il linguaggio diventa difficile per una persona con demenza.**

Quando qualcuno ha delle difficoltà nel parlare o nel capire, prova a:

- essere paziente e restare calmo, può aiutare la persona a comunicare più facilmente
- mantenere il tono della voce positivo e “amichevole”, quando possibile
- parlare con loro ad una distanza riguardosa per evitare di intimidire - stare allo stesso livello o ad un livello più basso del loro (per esempio se sono seduti) può essere di aiuto.
- toccare o prendere la mano mentre stai parlando con loro può aiutare a rassicurarli e a farti percepire più vicino – osserva il loro linguaggio del corpo ed ascolta quello che dicono per capire se sono a loro agio quando fai questo.

**É importante incoraggiare la persona a comunicare quello che vuole ed in qualunque modo riesca. Ricorda, per tutti noi è molto frustrante quando non riusciamo a comunicare in modo efficace, o veniamo fraintesi. La comunicazione è un processo a doppio senso. Come caregiver di qualcuno con demenza, probabilmente dovrai imparare ad “ascoltare” più attentamente. Dovrai essere molto più attento ai messaggi non verbali, come le espressioni del viso ed il linguaggio del corpo. Dovrai usare molto di più il contatto fisico, come pacche rassicuranti sul braccio oppure sorridere oltre a parlare.**

L’ascolto attivo può essere utile:

- Usa il contatto visivo e incoraggia la persona a guardarti mentre stai parlando
- Cerca di non interromperli, anche se pensi di sapere già quello che stanno dicendo.
- Se stai facendo altro, fermati, in modo da poter dedicare alla persona piena attenzione quando ti parla.
- Riduci al minimo le distrazioni che potrebbero ostacolare la comunicazione, come la tv o la radio accese a voce alta, ma ricorda sempre di controllare se non è un problema.
- Ripeti quello che hai sentito e chiedi se è giusto oppure chiedi di ripetere cosa hanno detto.
- “ascolta” in modo diverso – scuotere la testa, allontanarsi o mormorare sono modi alternativi di dire di no o di esprimere disapprovazione.

#### **ESERCIZIO SESSIONE 4**

1. Fai un gioco di ruolo con un amico immaginando di andare da un professionista della cura che non ha nessuna intenzione di cooperare o considerare i tuoi bisogni come caregiver di una persona con demenza.

Si prega di considerare i seguenti suggerimenti:

- Stile di Comunicazione (Aggressivo, passivo-aggressivo, comunicazione assertiva)
  - Dare la priorità a ciò che è importante discutere
  - Competenze organizzative (carta e penna, conversazione focalizzata, eccetera)
2. Come caregiver, fai una lista delle tecniche più comuni che consideri importanti quando si parla di comunicare con una persona con demenza.



3. Cosa è “ascolto attivo” e perché è una delle componenti maggiori della comunicazione con persone con demenza ma anche con i professionisti della cura?

## MODULO 1 – SESSIONE 5

### BISOGNI DEI CAREGIVER E DEI PAZIENTI

#### Introdurre il dare cura ai caregiver

Assistenti familiari e caregiver sono persone che supportano e aiutano le persone che hanno bisogno di cura. I caregiver possono essere formali ed informali. I caregiver informali sono i familiari, amici, vicini o conoscenti. I professionisti che danno cura e assistenza sono considerati caregiver formali. L'assistenza in casa è affidata ad un caregiver oppure condivisa tra i membri della stessa famiglia, spesso supportati da un caregiver formale.

Studi recenti hanno riportato che le donne in età lavorativa rispecchiano l'immagine del caregiver medio delle persone anziane fragili e delle persone affette da demenza. Prendersi cura delle persone anziane fragili e delle persone affette da demenza è un compito intenso ed impegnativo. I caregiver dovrebbero tenere a mente non solo di fornire le cure di qualità che meritano i loro cari, ma anche di aiutare a ridurre il rischio di affaticamento e stanchezza.

#### Distinguere i bisogni dei caregiver e quelli dei pazienti

Alcune volte è difficile per gli anziani fragili e per le persone con demenza riconoscere e esplicitare i propri bisogni. Questo può essere sviante, pesante ed estenuante per un caregiver, poiché spetta a lui capire, decodificare e far fronte alle condizioni del proprio caro. Poiché i caregiver non vengono formati per affrontare le sfide dell'assistenza, spesso lasciano da parte le proprie esigenze per aiutare i propri cari in modo più efficace. L'impegno per offrire la cura migliore associato alla trascuratezza dei propri bisogni hanno esattamente l'effetto opposto, farli sentire esausti e inadeguati. È stato provato che i caregiver che non riconoscono i propri bisogni e percepiscono la cura come una esperienza negativa sono più propensi a risentire negativamente l'onere della cura.

#### Il peso della cura

**Il peso della cura** è la tensione fisica, emotiva, sociale e finanziaria che può essere vissuta dai caregiver familiari. Tra i rischi stress, depressione, declino cognitivo e rischio di sostenibilità minacciano la salute fisica, emotiva e mentale dei caregiver, incidendo sulla propria funzionalità e qualità della vita. Il modo in cui i caregiver

valutano e sperimentano individualmente la propria situazione personale di cura è descritto con il termine **onere soggettivo**. Riconoscere ciò che innesca il peso della cura può aiutare i caregiver a far fronte alle loro difficoltà e preservare la loro salute mentale e fisica sia del caregiver che del paziente. Il peso della cura può essere determinato dai seguenti fattori:

- costo della cura
- mancanza di tempo
- comportamenti problematici del destinatario della cura
- ansia
- depressione
- mancanza di interessi personali
- limitazione di attività sociali
- tristezza riguardo il futuro della persona di cui ci si prende cura
- atteggiamenti disfunzionali nei confronti di sé e dei destinatari delle cure
- strategie di *coping* disfunzionale
- stigmatizzazione
- mancanza di formazione

### Alleggerire il peso della cura

Per ridurre la tensione e mantenere la salute e il benessere, è necessario agire. Questi sono alcuni consigli che possono aiutarti ad affrontare meglio quando ti senti stressato e sopraffatto.

- *Imparare e comprendere* i bisogni o la malattia della persona di cui ti prendi cura, può aiutarti ad adattarti ai cambiamenti che stanno per arrivare e ad *adeguare le tue aspettative*.
- Aiutati cercando di essere *realista* su quanto puoi fare e su ciò che conta davvero di più per te e cerca di appagare le tue emozioni con un atteggiamento favorevole di *accettazione*.
- È normale avere paura o essere arrabbiati. *Riconosci* che stai facendo il meglio che puoi per ora e *ricompensati* per i tuoi sforzi
- Cerca di riconoscere l'aspetto *divertente* della situazione in cui sei coinvolto. L'umorismo ti aiuta a essere positivo e ti fa sentire molto meglio
- Parla con la tua famiglia e con i tuoi amici e condividi le tue emozioni e informazioni con gli altri.
- Prenditi cura di te stesso, della tua salute e nutrizione. Cerca di fare spesso del movimento.
- Pianifica il futuro. Prepararsi è un forma di auto-protezione.
- Chiedi aiuto

### I bisogni dei caregiver

Studi recenti hanno registrato le esigenze espresse dai caregiver di anziani e di persone con demenza. I bisogni primari dei caregiver sono supporto psicologico e finanziario, comunicazione, formazione e informazione. Più nello specifico, i caregiver hanno bisogno di:

- incrementare la propria conoscenza riguardo il prendersi cura di persone anziane fragili e persone con demenza
- saperne di più sul tipo di malattia, per esempio demenza
- capire meglio i bisogni della persona di cui ci si prende cura (medico, cognitivo, comportamentale)
- comunicare meglio con la persona che si assiste
- gestire un problema che si è presentato
- controllare le proprie emozioni
- gestire lo stress
- avere fiducia nelle proprie capacità per far fronte alla propria situazione
- circondarsi di persone che capiscono le loro esigenze
- servizi migliori
- essere supportati finanziariamente

### Cercare aiuto

- Per affrontare meglio i bisogni e le sfide della cura, riconoscere i propri bisogni e ridurre il rischio del peso della cura, è utile fare appello ai servizi disponibili nel proprio paese o comunità. Puoi rivolgerti al tuo medico di famiglia o ad altri professionisti della cura, all'ospedale pubblico della tua zona, organizzazioni e associazioni di comunità e servizi pubblici incentrati sugli anziani e sulle persone con demenza. Queste fonti potrebbero fornirti formazione, supporto professionale ad esempio formazione psicoeducativa, gruppi di auto mutuo aiuto, servizi infermieristici e informazioni sui servizi pubblici attualmente esistenti e supporto finanziario o benefici. Potrebbe essere utile anche l'uso dei social media e la partecipazione a gruppi e forum di auto mutuo aiuto. Infine, la famiglia, gli amici e i conoscenti potrebbero essere adatti a darti aiuto, sostegno e sollievo.

## **ESERCIZI SESSIONE 5**

1. Cerchiamo di riconoscere la tua condizione di “peso della cura”. Rispondi con Sì o No alle seguenti domande:

- a. Alcune volte dico che la persona di cui mi prendo cura migliorerà anche se so che la sua condizione non cambierà.
  - b. Mi arrabbio per alcuni atteggiamenti della persona di cui mi prendo cura e le urlo contro
  - c. Spesso mi arrabbio con me stesso e soffro di sensi di colpa
  - d. Non mi interessa più passare del tempo con i miei amici.
  - e. Di recente non ho partecipato a nessuna attività di mio interesse
  - f. Spesso mi sento senza speranza quando penso a cosa mi riserva il futuro
  - g. Ultimamente mi sento più emotivo
  - h. Per la maggior parte del tempo mi sento senza energia
  - i. Mi ammalo più spesso di prima
  - j. Non dormo abbastanza
  - k. Sembra che io abbia una sensazione permanente di tristezza
- (più “sì” hai risposto e più alto è il punteggio del “peso della cura”)
2. Proviamo a fare la tua lista personale dei tuoi bisogni come caregiver! Cerca di concentrarti sui tuoi bisogni riguardo la persona di cui ti prendi cura e successivamente concentrati sui bisogni della persona di cui ti prendi cura. Fai una lista di 10 punti (bisogni).

## **MODULO 1 – SESSIONE 6**

### **IDENTIFICARE E GESTIRE UNA EMERGENZA**

Un'emergenza può essere definita come una situazione grave, inaspettata e spesso pericolosa per la vita e richiede un'azione immediata.

Quando ti occupi di persone che hanno dei problemi medici, le emergenze possono sopraggiungere ed è questo il motivo per cui i caregiver dovrebbero essere formati per identificarle e gestirle in modo adeguato.

Iniziamo con ciò che dovrebbe essere considerato una emergenza.

Non è semplice da definire quando si ha a che fare con persone che non riescono ad esprimere in modo chiaro la propria situazione. Una situazione di emergenza è inaspettata e alcune volte anche pericolosa per la vita. Ciò significa che possiamo definire le seguenti situazioni come emergenze:

- Sanguinamento → un sanguinamento si può presentare dopo una lesione (per esempio dopo una caduta) oppure un sanguinamento che il caregiver ha notato nelle urine. Il problema con il sanguinamento è che ti avverte che potrebbe esserci una situazione più grave che si sta verificando internamente.
- Attacco cardiaco → un attacco cardiaco spesso si presenta con dei dolori al petto ed una sensazione che il dolore stia viaggiando per tutto il corpo. Anche difficoltà respiratorie o un respiro affannoso (fiato corto) potrebbe indicare un attacco cardiaco. Anche una sensazione di ansia generalizzata (come un attacco di panico) combinata alla sudorazione potrebbero essere dei segnali.
- Ictus → provoca spesso problemi nel linguaggio e nel movimento, quindi è essenziale controllare se la persona riesce a parlare correttamente e se può alzare le braccia e tenerle alzate.
- Difficoltà respiratorie → come anticipato prima, difficoltà respiratorie possono essere un campanello di allarme di un attacco cardiaco, ma possono indicare anche altre emergenze, come una reazione allergica o una intossicazione.
- Crisi epilettiche → semplici da identificare poiché la persona perde conoscenza, cade e inizia ad avere delle convulsioni.
- Dolore grave → un dolore grave ed improvviso può indicare una situazione di emergenza.

Se la persona di cui ti prendi cura si trova in una di queste situazioni, devi immediatamente chiamare l'aiuto dei professionisti e restarle accanto fino a quando questo aiuto non arriva. Può sembrare ovvio, ma quando ci si trova a gestire una situazione inaspettata e stressante spesso il panico prende il sopravvento e non è semplice essere di aiuto.

### **Gestire una emergenza**

Dopo aver definito cosa è una emergenza, è essenziale sapere cosa fare in caso di emergenza, essendo una situazione stressante, potrebbe creare del panico ed il panico non è un buon "consigliere".

#### Primo passo: essere preparati

Meglio prevenire che curare! Inizia segnando i numeri di telefono di emergenza vicino al telefono e raccogliendo tutti i documenti medici necessari in un cassetto vicino alla porta in modo da poter avere un rapido accesso quando sarà necessario. Inoltre, una

altra idea è quella di avere una borsa pronta nell'armadio in cui avrai messo il necessario per una eventuale ospedalizzazione, inclusi i documenti medici. Potrebbe essere una buona idea segnare anche il tuo indirizzo e numero di telefono, in momenti di grande stress, le persone tendono a bloccarsi.

### Secondo passo: stare calmi

L'unica persona che può intervenire sei tu! Ecco perché, è importante prendersi cura del proprio benessere e mantenere la calma in situazioni di emergenza. Fai dei respiri profondi tenendo gli occhi chiusi, conta fino a 10 e continua a ripeterti che sei in grado di gestire la situazione. Respira profondamente prima di agire. Concediti il tempo di pensare prima di intraprendere qualsiasi azione.

### Terzo passo: chiamare i soccorsi

Descrivi in modo accurato e calmo la situazione al Servizio di emergenza. Descrivi i sintomi, se c'è polso, se la persona è cosciente, se c'è qualche emorragia e da quanto tempo dura questa situazione. Comunica il tuo nome e indirizzo completo (non dimenticare il nome che compare sul campanello ed il piano). Una volta riagganciato il telefono, stai accanto alla persona che necessita aiuto e cerca di rassicurarla dicendo che tutto andrà bene e che i soccorsi stanno arrivando.

### Quarto passo: Cercare di guardare la situazione nel suo complesso

Se la persona è caduta, non è una buona idea spostarla perché non sai se c'è un problema alla spina dorsale o se ha qualcosa di rotto. È consigliabile aspettare l'arrivo del pronto soccorso medico, perché gli operatori sanitari sanno esattamente come movimentare una persona senza provocare ulteriori danni. Resta con la persona che ha bisogno di aiuto e parla in modo tranquillo in modo da rassicurarla. Se la persona è cosciente, puoi farle delle domande per esempio "come ti chiami?" in modo da comprendere il suo stato mentale. Potresti inoltre provare a mantenere la persona cosciente il più a lungo possibile massaggiandole delicatamente il petto oppure pizzicandole il lobo dell'orecchio o toccando le palpebre per vedere se si aprono.

In ogni caso, i soccorsi stanno arrivando e tu hai fatto del tuo meglio! Cerca di restare positivo e non andare in panico anche se la situazione dovesse cambiare velocemente. Molto presto gli operatori sanitari saranno con te e si occuperanno della situazione in modo professionale.

## **ESERCIZIO SESSIONE 6**

1. Fai una lista delle cose che devi organizzare in casa in modo da essere preparato al meglio per una emergenza. Assicurati di includere tutto!

2. Chiudi gli occhi e respira correttamente e profondamente per circa 10 volte. Concentrati sul tuo respiro e cerca di sgomberare la mente da pensieri negativi. Conta fino a 10 e riapri gli occhi. Cerca di fare questo esercizio almeno una volta al giorno.

## MODULO 1

### GLOSSARIO

**Abuso:** Trattare qualcuno con crudeltà o violenza.

**Comunicazione Aggressiva:** espressione delle proprie opinioni ed emozioni senza tener conto del benessere dell'altra persona. Modalità comunicativa caratterizzata dalla violazione dei diritti altrui per trarne un vantaggio personale, da una tendenza ad intimidire, prevaricare e mettere in soggezione l'altro, a ritenersi sempre nel giusto ed in diritto di giudicare, e ad attribuire agli altri i propri errori.

**Comunicazione Assertiva:** Capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni ed opinioni, difendendo i propri diritti e rispettando il punto di vista altrui. Si realizza quando la persona esprime ciò che pensa e che sente in modo adeguato alla situazione. La comunicazione assertiva si colloca tra due modi estremi di relazionarsi con l'altro: la modalità aggressiva e la modalità passiva.

**Carico di cura:** Concetto utilizzato per descrivere i problemi fisici, emotivi, sociali e finanziari che possono essere vissuti dai caregiver familiari.

**Caregiver:** Persona che si prende cura della salute fisica e mentale di qualcuno. Questa persona è solitamente responsabile dei bisogni quotidiani della persona di cui si prende cura quali l'alimentazione, l'igiene, le cure mediche ecc.

**Caregiver Familiare:** membro della famiglia che si prende cura e sostiene un altro membro della famiglia.

**Caregiver Formale o Caregiver Professionale:** termine utilizzato per riferirsi alle persone che ricevono un compenso economico per fornire assistenza.

**Alfabetizzazione sanitaria:** L'alfabetizzazione sanitaria riguarda le capacità con cui una persona riesce ad ottenere, elaborare e comprendere le informazioni di base sulla salute e sui servizi sanitari, necessarie per prendere le appropriate decisioni mediche.

**HLS-EU:** Il progetto HLS-EU è il primo studio che fornisce dati sul livello di alfabetizzazione sanitaria nell'Unione Europea e che consente un confronto tra i diversi gradi di alfabetizzazione sanitaria negli stati membri selezionati.

**Caregiver Informale:** persona che si prende cura di famigliari o amici in assenza di remunerazione. Un caregiver familiare è un caregiver informale.

**Intimidire:** Spaventare o minacciare qualcuno allo scopo di far fare a questa persona ciò che si desidera.

**Bassa tolleranza alla frustrazione:** Concetto utilizzato per descrivere l'incapacità di tollerare sentimenti spiacevoli o situazioni stressanti. Emerge dall'idea che la realtà dovrebbe coincidere con quella desiderata e che qualsiasi frustrazione dovrebbe essere risolta rapidamente e facilmente.

**Comunicazione Non-verbale:** Codice comunicativo caratterizzato dalla trasmissione di informazioni attraverso un canale diverso rispetto a quello linguistico. Comprende i movimenti del corpo, la postura, la gestualità, la mimica facciale, lo sguardo, il sorriso, il contatto oculare, il contatto fisico e la prossemica.

**Postura:** 1. La posizione in cui qualcuno tiene il proprio corpo quando è in piedi o seduto / 2. Un approccio o un atteggiamento particolare.

**Prossimità:** si riferisce alla vicinanza, fisica e metaforica.

**Role-play:** Attività di apprendimento in cui due individui fingono di essere qualcun altro con lo scopo di esercitare nuove competenze acquisite. È considerato un importante strumento pratico.

**Sarcasmo:** Utilizzo dell'ironia per deridere o trasmettere disprezzo.

**Comunicazione passivo-aggressiva:** modalità indiretta di esprimere sentimenti di rabbia nascosti, attraverso comportamenti quali il procrastinare, mostrarsi cupi o ritirarsi.



## MODULO 2

### ALFABETIZZAZIONE DIGITALE

#### DESCRIZIONE DEL MODULO:

L'obiettivo principale è introdurre i principianti all'uso appropriato dei tablet nei loro bisogni quotidiani legati al loro ruolo di caregiver così che possano sentirsi abbastanza a loro agio a utilizzare la tecnologia come fonte di informazioni e mezzo di comunicazione.

Al termine del modulo i partecipanti saranno capaci di:

- *Utilizzare i sistemi Android e iOS su tablet e smartphone con facilità;*
- *Cercare, installare e utilizzare le app come un'operazione di routine che chiunque potrà svolgere senza difficoltà*
- *Connettersi alla rete Internet attraverso il Wi-Fi o tramite una rete mobile.*
- *Rimanere al sicuro su internet evitando pericoli come virus, phishing e truffe.*
- *Effettuare ricerche su YouTube, trovando risorse utili per sopportare il proprio lavoro.*
- *Use a web browser for visiting and bookmarking websites.*
- *Utilizzare un browser web per visitare siti web e salvarli con lo strumento del segnalibro*

## MODULO 2 – SESSIONE 1

### QUANDO I DISPOSITIVI MOBILI SONO D'AIUTO?

I dispositivi mobili sono diventati una parte vitale della nostra vita quotidiana e ancora di più nelle carriere di alcune persone. Non dovrebbe essere sorprendente quando così tante utili funzioni sono ristrette in un dispositivo portatile che le persone possono portare in giro quasi ovunque.

Di seguito è riportato un elenco di alcuni degli usi più comuni che rendono i cellulari tra gli articoli indispensabili per la vita quotidiana delle persone nell'era moderna:

- **Telefonia**, è la funzione primaria.
- **Connettersi a Internet** tramite Wi-Fi o rete mobile è una funzione chiave, poiché i vantaggi di avere accesso alla rete globale sono innumerevoli
- Restare in contatto con le persone attraverso una miriade di applicazioni di **messaggistica di testo online, condivisione vocale e video**. Questi strumenti nei dispositivi mobili hanno reso molto più facile per i settori dell'intera economia esternalizzare il lavoro e consentire il lavoro a distanza di alcuni

dependenti. Ci sono persino eventi interi che si organizzano e si svolgono online, chiamati **webinar**

- Ascoltare produzioni audio educative o divertenti attraverso **podcast**. Lo stesso vale per i materiali **video** online
- **L'e-commerce** è cresciuto molto da quando gli utenti possono utilizzare anche dispositivi mobili. Al giorno d'oggi non è solo possibile, ma è anche piuttosto facile acquistare e pagare quasi tutto senza troppi rischi. Le rigide leggi sulla protezione dei consumatori in Europa supportano ulteriormente questa tendenza, rendendola ancora più sicura per gli utenti finali quando acquistano prodotti dai negozi online (da non confondere con i mercati e le vendite di oggetti di seconda mano, che sono generalmente più rischiose)
- Trovare **indirizzi e luoghi, consultare mappe**, ottenere indicazioni stradali e generare percorsi di viaggio ottenendo informazioni direttamente dai satelliti GPS non è mai stato così facile
- Scattare **fotografie** e realizzare **video** ad altissima risoluzione e qualità facilita le persone nel salvare i loro momenti preziosi, coltivare i propri hobby o persino lavorare, quando nel lavoro sono coinvolti creatività, comunicazione e arti visive
- La **lettura e la modifica di documenti**, nonostante sia difficile su uno schermo più piccolo e una tastiera virtuale, si è ulteriormente evoluta ed è una funzione dinamica che le persone usano quando non possono utilizzare un computer
- L'archiviazione fornita dalla maggior parte dei dispositivi mobili può essere facilmente utilizzata come deposito di backup per file importanti e molte applicazioni su Android sono progettate per migrare o copiare tali file su server protetti per accedervi da luoghi diversi anche se il dispositivo mobile dovesse venire rubato o perso

## ESERCIZIO SESSIONE 1

Di seguito presentiamo alcuni scenari di situazioni in cui è possibile utilizzare un dispositivo mobile. Prova a dare una risposta dettagliata alla domanda "Come lo useresti in questo caso?":

- a. Incontri un professionista della salute molto esperto da cui puoi acquisire nuove conoscenze per il tuo lavoro e scambiare contatti. Cosa puoi fare per

rimanere aggiornato sulle attività di questa persona online per rimanere in contatto senza essere troppo invadente?

.....

.....

.....

.....

b. Ti rendi conto di aver perso le istruzioni del foglietto illustrativo per il dosaggio di un medicinale che stai somministrando al paziente di cui ti stai prendendo cura. Come puoi ottenere le informazioni sul dosaggio, senza dover acquistare un'altra scatola o consultare direttamente un farmacista?

.....

.....

.....

.....

c. Devi visitare una nuova clinica per un incontro con un medico. Come puoi capire dove se trova, se conosci solo il nome della clinica e del medico?

.....

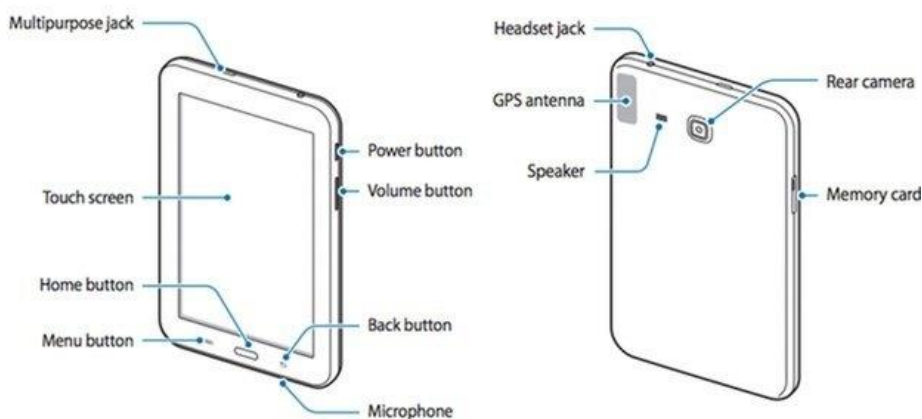
.....

.....

.....

**MODULO 2 – SESSIONE 2**  
**FUNZIONALITÀ DI BASE DEI TABLET**

La maggior parte dei dispositivi mobili sono sviluppati e progettati tenendo presente la loro usabilità, ovvero la facilità con cui una persona comune deve essere in grado di utilizzare correttamente il dispositivo.



Fonte: Samsung Galaxy Tab 3 Lite manual

Le interfacce hardware più comuni per ogni dispositivo mobile sono le seguenti:

- Pulsante di accensione per **l'avvio, il riavvio e l'arresto del sistema operativo**, e utilizzato anche per bloccare lo schermo quando il dispositivo è acceso. Il pulsante si trova di solito nella parte superiore o sul lato del corpo, quasi nessun produttore lo colloca sulla parte inferiore.
- Il **controllo del volume** avviene tramite pulsanti posti sul lato del telefono. Il volume può essere cambiato quando il telefono è sbloccato o quando i contenuti multimediali sono in riproduzione anche in modalità bloccata. Sono disponibili diversi tipi di impostazioni del volume, incluso il livello del volume della suoneria, delle notifiche e dei media. Quando il livello della suoneria è al minimo, le chiamate e le notifiche passano alla modalità vibrazione.
- **Menu, Home and Back** buttons are always located at the bottom of the screen, on some devices being physical buttons and sometimes – LED-lit virtual buttons on the screen.
- I pulsanti **Menu, Home e Indietro** si trovano sempre nella parte inferiore dello schermo, possono essere pulsanti fisici o pulsanti virtuali illuminati a LED sullo schermo.
  - Il pulsante Menu, a seconda del sistema operativo e del software aggiuntivo, installato dal produttore, può attivare o disattivare il menu di commutazione delle app o avviare un menu di scelta rapida per l'app attualmente in esecuzione.
  - Il pulsante Home, sempre quello centrale, passa alla schermata principale del telefono, lasciando l'app in esecuzione in background.

- Il pulsante **Indietro** viene utilizzato nel contesto dell'app corrente per tornare indietro o uscire dall'applicazione.
- La **presa audio** è disponibile nella parte superiore del telefono per collegare cuffie o altoparlanti.
- La maggior parte dei moderni smartphone e tablet ha due o più fotocamere, una rivolta verso l'utente e le altre (una o più) sul retro. La fotocamera frontale viene utilizzata per le videochiamate, gli autoscatti (c.d. "selfie") e possono essere utilizzate come specchio. Le fotocamere posteriori di solito hanno una tecnologia ottica superiore e scattano foto a risoluzione più elevata.
- Porta **micro USB** per caricare la batteria del dispositivo o trasferire dati da e verso il dispositivo. Di solito si trova nella parte inferiore.
- **Slot per scheda SIM**, (possono essere anche due), per l'utilizzo del dispositivo e per la connessione alla rete di un determinato operatore di telefonia mobile. Gli slot possono essere normali, micro o nano, a seconda delle dimensioni della scheda SIM che potrebbero adattarsi.
- Lo **slot per schede di memoria**, sebbene non presente in tutti i dispositivi, consente di ampliare ulteriormente lo spazio di archiviazione dando la libertà all'utente di inserire schede di memoria esterne.
- **Antenna GPS**: solitamente invisibili dall'esterno del dispositivo, raccoglie i dati dei satelliti per il calcolo della posizione corrente del dispositivo. Questa posizione viene utilizzata da varie mappe e applicazioni di *routing* per fornire funzionalità aggiuntive agli utenti.
- Il **touchscreen** ha permesso agli utenti di avere un'esperienza più ricca mentre interagivano con le varie interfacce dell'applicazione, che era la differenza principale tra la vecchia generazione di smartphone che avevano accesso a Internet ma tastiere hardware e schermi più piccoli, e la nuova generazione in cui touchscreen larghi sono il "comune denominatore".
- Le **batterie**, sebbene in passato fossero facilmente rimovibili e sostituibili, al giorno d'oggi sono integrate e difficili da cambiare, questo potrebbe comportare la ricerca di assistenza tecnica presso un servizio autorizzato.

## ESERCIZIO SESSIONE 2

Di seguito sono riportate semplici azioni per acquisire maggiore esperienza e comprensione su come gestire e utilizzare il dispositivo mobile che possedete:

- a. **Spegni**, e successivamente **avvia** il dispositivo, utilizzando il pulsante di accensione. Osserva il comportamento e le immagini visualizzate

durante il processo. Dopo che il sistema operativo è stato caricato completamente, **riavvia** il dispositivo, usando nuovamente il pulsante di accensione quando lo schermo è sbloccato.

Hai notato differenze nella velocità di avvio quando hai riavviato?

- b. Accendi la fotocamera e registra un breve video. Scatta qualche foto, cercando di impostare la messa a fuoco su un elemento selezionato toccando sullo schermo l'elemento.
    - c. Trova il video e le foto che hai scattato al punto b. accedendo al browser dei file (di solito si trova in Impostazioni → Sistema → Memoria → Esplora, anche se potresti avere un'icona separata sullo schermo).
    - d. Trova le tue foto tramite l'app della galleria. Ingrandisci e rimpicciolisci per ispezionare i dettagli nelle immagini.
    - e. Modifica una delle foto con l'applicazione di modifica delle immagini integrata. Scopri se riesci a capire come tagliare e capovolgere l'immagine, regolando anche la luminosità, il contrasto e la saturazione.
 

Nota: non è così importante diventare un grande editor di foto, ma piuttosto abituarsi ad alcuni dei modi comuni in cui vengono utilizzate le interfacce dell'applicazione

      - f. Avvia il video girato al punto b., e cambia le impostazioni del volume tramite i pulsanti posti sul corpo del tuo dispositivo.
      - g. Tornare alla schermata principale del dispositivo, passare alla modalità silenziosa e quindi tornare ad alzare il volume utilizzando i pulsanti di controllo. Quindi fai lo stesso dal menu che si apre nella parte superiore dello schermo scorrendo il dito dalla parte superiore dello schermo verso il basso.
    - h. Cambia la luminosità dello schermo attraverso lo stesso menu del punto g.
2. Per migliorare con l'uso della tastiera virtuale è necessario esercitarsi. Per farlo, inizia ad inviare messaggi ad alcuni amici o parenti, facendogli sapere che hai partecipato a un corso di formazione e inizierai a essere più attivo nella comunicazione online. Utilizza i social network e le applicazioni come le chat, in quanto sono la ragione principale per cui i giovani imparano a scrivere velocemente sulle tastiere.

## MODULO 2 – SESSIONE 3

### LE APPLICAZIONI MOBILI E LA LORO INTERAZIONE

Le **app**, abbreviazione di **applicazioni mobili**, sono software indipendenti che vengono installati su dispositivi mobili al fine di estenderne le funzionalità e fornire di nuove, impiegando le periferiche del dispositivo (fotocamera posteriore e anteriore, microfono, Bluetooth, ecc.) o servizi esterni, accessibili tramite Internet (YouTube, Facebook, Amazon, ecc.).

Le app per i tablet e gli smartphone sono come i programmi per i computer.

#### Connettersi a internet

Quando si ha bisogno di una nuova app, l'utente deve essere connesso a Internet tramite una rete Wi-Fi o mobile a banda larga per poter effettuare una ricerca nel negozio virtuale di applicazioni (*app store*) e scaricare le app per l'installazione.

La connessione Wi-Fi è disponibile quando un punto di accesso, come uno *switch* o un *router*, è connesso a Internet tramite un cavo o una fibra ottica e trasmette il segnale *wireless* (senza fili) per qualsiasi dispositivo nelle vicinanze. La maggior parte, se non tutti, i dispositivi portatili sono abilitati a ricevere questo segnale, perciò basta seguire questi passaggi:

1. Scorrere dalla parte superiore dello schermo (in alcuni modelli da quella inferiore), quando sbloccato, e toccare l'icona Wi-Fi.
2. Selezionare la rete dall'elenco delle reti disponibili quando viene visualizzata. Nota: se non viene visualizzato alcun elenco, dovresti vedere una notifica per il tuo dispositivo collegato a una rete per cui ha già le impostazioni necessarie.
3. Tocca l'icona della rete dall'elenco per il quale si dispone della password di accesso o connettersi ad una rete non protetta.
4. Se la rete è protetta, una volta inserita la password dovrebbe apparire una notifica che conferma la corretta connessione.

In alternativa, invece di utilizzare il Wi-Fi, è possibile utilizzare la connessione a banda larga mobile, che non dipende dal fatto che vi siano reti a cui collegarsi disponibili nelle immediate vicinanze e dalla conoscenza delle loro password. La fonte per i dati mobili sono le torri cellulari della rete mobile, quindi avrai la connettività dei dati finché avrai la connettività mobile.

Poiché il pulsante per abilitare i dati mobili varia notevolmente a seconda della marca del dispositivo mobile e della versione di Android o iOS, il miglior approccio è

conoscere questi passaggi, essendo simili per la maggior parte dei dispositivi:

1. Tocca l'icona a forma di ingranaggio dal menu che si espande quando scorri dalla parte superiore dello schermo. Questa aprirà il menu delle impostazioni del dispositivo.
2. Vai alla sezione Connessione
3. Nella sezione Reti mobili, apri Dati Mobili
4. Lì dovresti vedere una casella collegata ai dati mobili per abilitare la connessione a banda larga mobile.

Nota: è importante tenere presente che i dati mobili potrebbero non essere disponibili o potrebbero essere limitati in Megabyte/Gigabyte o velocità, quindi assicurati di non esaurire tutto scaricando applicazioni troppo pesanti, se hai la possibilità di utilizzare Wi-Fi.

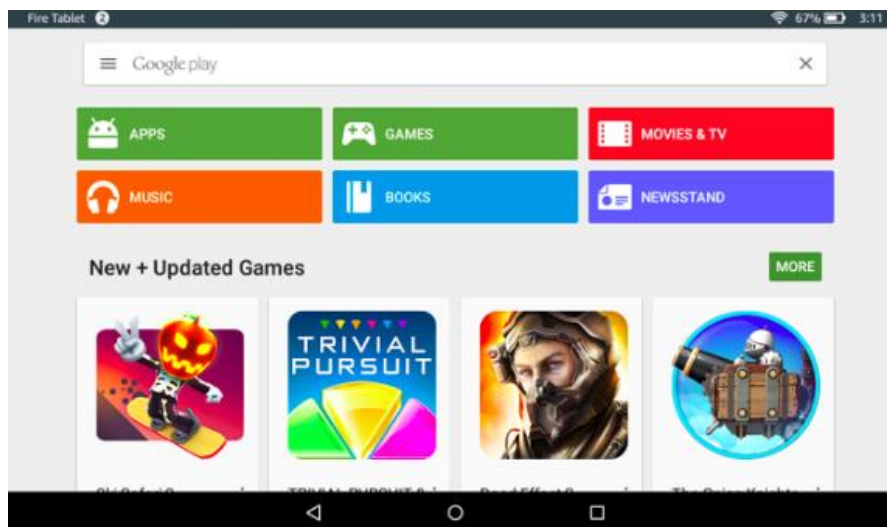
### **Il negozio delle app**

Il luogo ufficiale per l'acquisto o il download di applicazioni gratuite per il sistema operativo Android si chiama Google Play. Come potrebbe essere ovvio dal nome, è gestito da Google, quindi le applicazioni sono al sicuro da qualsiasi malware o virus, diventando il punto di riferimento per ottenere nuove app.

Ecco alcune delle funzionalità principali di Google Play:

- Le app pericolose non sono consentite e sono rimosse quando segnalate ai moderatori dell'app store;
- Le app sono organizzate in categorie e sono facili da consultare e installare. Google Play fornisce suggerimenti, in base alle applicazioni attualmente installate e a quelle visualizzate durante le ricerche.
- Il campo di ricerca consente una navigazione ancora più veloce, con l'aiuto degli algoritmi di ricerca;
- Il sistema di classificazione a stelle, le recensioni e le statistiche di utilizzo forniscono ulteriori informazioni per sapere se è proprio quella l'app che stiamo cercando;
- Da computer il negozio di app può essere consultato tramite questo link: <https://play.google.com/store/apps> e le app possono essere programmate per essere poi scaricate in seguito sul nostro tablet o smartphone una volta connessi ad una rete Wi-Fi.





### Scegliere l'app giusta

Trovare l'applicazione che si adatta perfettamente alle tue esigenze potrebbe essere un compito scoraggiante quando si guarda alla quantità infinita di app che vengono assegnate a quasi tutte le ricerche in Google Play. Ecco alcuni aspetti che dovresti considerare prima di installare una app:

- Ha un punteggio di 4.0 su 5 stelle o superiore con più di qualche centinaio di utenti? Il sistema di valutazione basato sulle stelle non è impeccabile, soprattutto quando una app non è troppo popolare, ma è comunque un punto di partenza per la ricerca.
- Ci sono molte persone che usano l'app? Guarda sempre prima le app più popolari, in quanto le meno popolari di solito hanno una ragione per non essere ampiamente utilizzate, e il più delle volte non dipende dalla data del lancio iniziale.
- Le recensioni negative (se presenti) riguardano gli ultimi mesi o riguardano una versione precedente dell'app? Qui puoi trovare alcune informazioni davvero preziose, poiché non ci sono molte persone che trascorrono del tempo a lasciare un feedback, quindi quasi sempre il feedback negativo è qualcosa che vale la pena considerare.
- Le schermate dell'app dimostrano che è in linea con ciò che stavi cercando? Se le immagini non ti sono utili, vi sono buone probabilità che l'applicazione ti possa confondere in seguito quando la usi, invece di esserti utile.
- La descrizione include le funzionalità di cui hai bisogno? Ne mancano alcune importanti? A volte la combinazione di più applicazioni diverse potrebbe

compensare la mancanza di una funzionalità specifica, ma a volte ciò rende l'intero "setup" non fruibile.

- Sono inclusi i contatti dell'autore dell'app? Se non sono disponibili, non aspettarti troppo dall'app, in quanto non fornire agli utenti queste informazioni di base non mette gli autori in una buona luce.
- Se è disponibile un sito Web, sembra un sito Web aziendale o di un sito fatto per hobby? Non c'è una risposta sbagliata a questa domanda, ma è comunque una buona idea considerare se l'applicazione che stai cercando è sviluppata da un'azienda, specializzata in quel campo specifico di servizi, o è solo un libero professionista che ha lanciato un progetto solamente per arricchire il proprio portfolio.

### ESERCIZI DELLA SESSIONE 3

1. Chiediti di quali applicazioni mobili puoi avere bisogno nell'uso quotidiano dello smartphone o del tablet. Ricorda quali app sono state menzionate durante la formazione e decidi se desideri averne una sul tuo dispositivo.
  - a. Installa **Viber, WhatsApp, Signal, Telegram, Wire** e/o altre app di messaggistica online simili e vedi se hai già contatti disponibili in quelle app.
  - b. Altre applicazioni che potresti utilizzare sono quelle dei diversi **social network**. Qualsiasi social abbastanza popolare non ha solo un sito Web, ma anche una app mobile, provala e vedi se è utile per te.
  - c. Se vuoi provare alcune fantastiche applicazioni, di seguito troverai alcuni suggerimenti per te:
    - i. **TextGrabber** – Ti permette di “digitalizzare” testi dalle immagini, creando un file di testo modificabile come risultato! Tieni a mente che questa app ha alcune limitazioni per i linguaggi e i font che può decifrare.
    - ii. **FlightRadar24** – Mostra in diretta i dati di diversi voli, come aeroporto di arrivo e destinazione e la loro esatta localizzazione, inoltre permette di inquadrare un aereo nel cielo

con il telefono e ricevere informazioni su quell'esatto volo!

- iii. **Live Transcribe** – La tecnologia che utilizza Google per generare automaticamente sottotitoli nei video di YouTube e in Android per i comandi vocali è ora disponibile gratuitamente per ogni altro uso che richieda una traduzione! Provala con la tua lingua madre, vedrai quanto è precisa la trascrizione!

## 2. Operazioni di base con le app:

- a. Avvia due o più app ed esercitati a passare da una all'altra senza chiuderle.
- b. Chiudi un'app per interrompere il suo utilizzo.
- c. Esercitati a eliminare le app che non ti servono. Se hai bisogno di tutte le app che hai installato, installane una casuale solo per familiarizzare con il processo di disinstallazione.

## 3. Ora che hai altre applicazioni installate sul tuo dispositivo e sai come avviarle, utilizzarle in contemporanea e chiuderle, può essere una buona idea disporle in un certo ordine, evitando di creare confusione sullo schermo.

- a. Prima di tutto, metti le applicazioni con un contesto simile in gruppi, usando la tecnica del trascinamento della selezione, mettendole cioè una sopra l'altra. Imposta le etichette per questi gruppi in modo che siano riconoscibili per te.
- b. Come secondo passo, potresti spostare alcune delle app che rimangono senza gruppo, o addirittura interi gruppi, su un'altra schermata, sempre tramite il trascinamento della selezione, trascinandole verso l'estremità sinistra o destra dello schermo fino a quando la schermata passa a quella successiva.
- c. Un passaggio in più, che include alcune ricerche, è l'aggiunta di alcuni *widget*. Alcune applicazioni sono dotate di utili *widget* che offrono funzionalità aggiuntive direttamente sullo schermo anche senza avviare un'applicazione. Ad esempio, potrebbe essere un elenco degli eventi dal tuo calendario, passare rapidamente da Wi-Fi ai dati mobili, o impostare la modalità di risparmio batteria, controlli del lettore audio, aggiornamenti meteo ecc. La maggior parte dei produttori di telefoni cellulari crea interfacce leggermente diverse per interagire con i widget

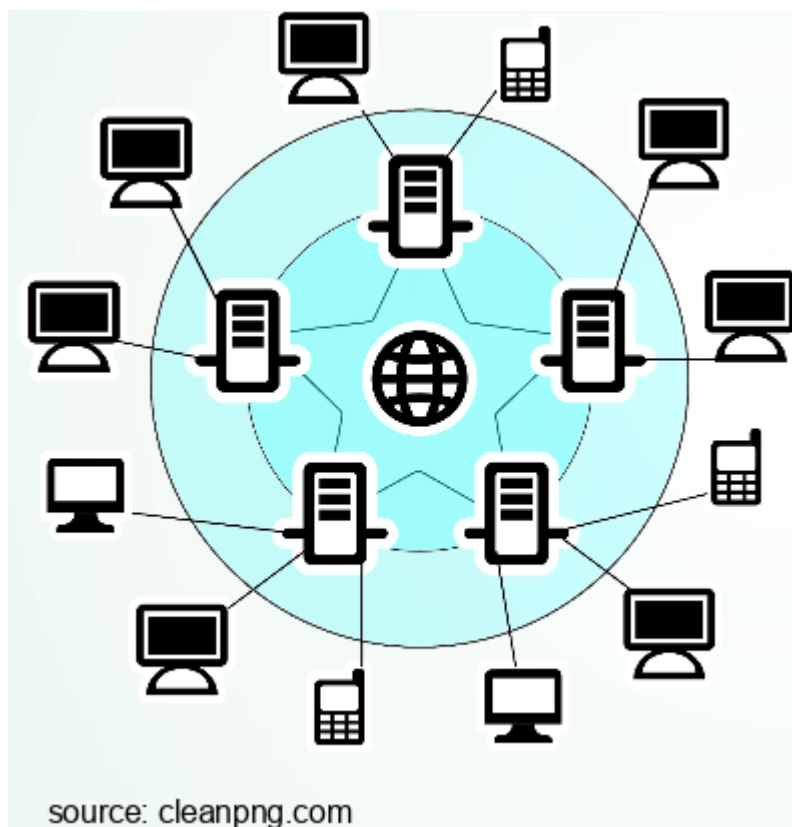
aggiungendoli tra le app sullo schermo, motivo per cui spetta a te cercare il modo per impostarle secondo le tue esigenze.

## MODULO 2 – SESSIONE4 NAVIGARE SU INTERNET

### Come funziona internet?

Innanzitutto occorre partire da cosa sia esattamente Internet. Internet è una rete informatica globale in cui i dispositivi degli utenti finali, come computer fissi e portatili, tablet, smartphone e altri dispositivi, sono collegati a un'infrastruttura di cavi di trasferimento dati e fibra ottica che li collegano tra loro o ai server, che essendo computer più grandi, sono creati per fornire servizi digitali, come siti Web, e-mail e così via.

L'immagine seguente mostra questa infrastruttura, insieme ai dispositivi dell'utente finale e ai server nel mezzo:



L'infrastruttura della rete formata da cavi, fibre e nodi intermedi viene sviluppata, migliorata e gestita da provider di servizi Internet e operatori di telefonia mobile. A volte, anche le organizzazioni governative sono coinvolte in questo processo.

I server sono di proprietà di società che traggono profitto dalle attività commerciali che svolgono attraverso Internet o organizzazioni senza scopo di lucro, che trovano mezzi alternativi per supportare le proprie attività su Internet.

### **Che cos'è un sito web?**

In generale, un sito web è un insieme di informazioni digitalizzate, collezionate e organizzate in pagine (pagine web), ospitate su un server, pubblicamente accessibili dagli utenti internet.

Le pagine del sito contengono contenuti interconnessi tra loro tramite "collegamenti ipertestuali" (*hyperlink*, più comunemente abbreviato in *link*), che consentono una navigazione più semplice da una pagina all'altra dell'intero sito.

I siti web possono essere qualcosa di più di semplici informazioni statiche: possono presentare servizi digitali, come piattaforme per la prenotazione di un appuntamento dal medico, ordinare cibo o fare shopping online. Un sinonimo per queste tipologie di servizi è "applicazione web".

I siti web sono rappresentati dai loro **nomi di dominio**, che li rendono facili da ricordare e distinguere l'uno dall'altro. Esempi: google.com, facebook.com, elily.eu, ecc.

### **Browsers**

Ai siti web si accede tramite applicazioni (o programmi, quando si parla di computer), chiamati browser. Il più popolare al momento è Google Chrome, ma ce ne sono altri che sono ampiamente utilizzati, come Mozilla Firefox, Microsoft Edge (successore di Internet Explorer) e altri. La maggior parte dei dispositivi Android viene fornita con Chrome preinstallato.

## **ESERCIZI SESSIONE 4**

1. Google.com è indiscutibilmente il miglior motore di ricerca che ci sia al momento. Tuttavia, potrebbero esserci alternative da considerare quando si cercano dati strettamente specializzati o risorse disponibili localmente. In

Russia, e in alcune parti del Sud America e dell'Asia sono stati sviluppati localmente altri i motori di ricerca che sono più popolari e forniscono risultati migliori rispetto a Google. Per questo motivo è probabile che nei diversi paesi vi siano anche altre opzioni da prendere in considerazione.

Proprio come nella vita "*offline*", a volte è una buona idea ottenere una seconda opinione: dedica un po' di tempo alla ricerca di alternative e aggiungi ai segnalibri nel tuo *browser* quelli che ritieni utili.

Un suggerimento: la maggior parte dei *browser* ha una serie predefinita di motori di ricerca che potrebbero essere utilizzati, quindi è possibile iniziare controllandoli e visitando ogni sito di motori di ricerca per vedere quali funzionalità specifiche forniscono.

2. Crea icone a scelta rapida sullo schermo del dispositivo mobile i siti più utili che tendi a visitare regolarmente.
3. Ricerca cosa significa **Web 2.0**. Ti aiuterà a capire lo stato di Internet al giorno d'oggi e come arrivati fino a qui. La maggior parte degli articoli sul Web potrebbero essere contenuti in un contesto più tecnico, quindi cerca di restringere la tua ricerca a quelli, rivolti al pubblico in generale, che possono essere meglio illustrati e più facili da comprendere senza troppi discorsi tecnici.
4. Read the stories of Google and Facebook. These will both be interesting and useful to get to know, as they shed more light on how the Internet operates and evolves. Leggi le storie di Google e Facebook. Saranno entrambi interessanti e utili da conoscere, poiché fanno più luce su come funziona e si evolve Internet.

## MODULO 2 – SESSIONE 5

### SICUREZZA E PRIVACY

Più Internet diventa popolare, più diventa attraente per i truffatori e gli imbroglioni che vogliono tentare di danneggiare gli utenti ignari. Ecco perché dovresti sempre tenere a mente la tua sicurezza ed essere consapevole dei rischi che ti circondano *online*, sia durante la navigazione dal tuo dispositivo mobile che da un computer.

Di seguito trovi alcuni dei rischi più comuni, accompagnati da alcuni consigli sulla sicurezza:

### Frodi online

Sebbene sia un termine piuttosto generale, di solito significa contattare utenti ignari di Internet tramite e-mail *spam*, social network, pubblicità non trasparenti. Gli aggressori utilizzano le informazioni che raccolgono sulle vittime al fine di manipolarle per ricevere credenziali *e-banking*, dettagli della carta di credito o altre informazioni preziose.

### Protegersi dalle frodi

FARE	NON FARE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installa un blocco degli annunci su tutti i tuoi browsers</li> <li>• Mettere in discussione gli annunci pubblicitari che sembrano troppo belli per essere veri</li> <li>• Usa applicazioni o estensioni per il browser come “Web of Trust” in modo da individuare tempestivamente i siti pericolosi</li> <li>• Imposta un filtro spam per le tue e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fai compere su negozi online di cui non sei completamente certo/a che siano sicuri</li> <li>• Invia la tua password, i dettagli della carta di credito o altre informazioni private via e-mail o tramite app di messaggistica. Le possibilità di frode sono più alte di quello che pensi</li> <li>• Accetta richieste di amicizia su Facebook o altri social network simili da persone che non conosci</li> </ul>

### Virus (cavalli di Troia, worms, spyware)

I virus sono tutti i tipi di software dannoso che potrebbero rubare dati sensibili, informazioni private, reindirizzare il tuo browser a siti Web pericolosi o utilizzare i tuoi dispositivi come vettore per attaccare altri dispositivi e diffondere ancora più virus. Di solito sono molto più comuni sui computer, in particolare per il sistema operativo Windows, ma la quantità di minacce per i dispositivi mobili è cresciuta insieme alla loro popolarità.

La maggior parte delle persone presume che anche se ci sono virus in circolazione che infettano il sistema di qualcuno, questo non accadrebbe mai a loro, ed è esattamente il motivo per cui diventano più vulnerabili.

### Proteggersi dai virus

FARE	NON FARE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installa un'app antivirus sui tuoi dispositivi mobile ed un programma antivirus sul tuo computer</li> <li>• Usa estensioni che blocchino gli annunci sui tuoi browser, questi saranno in grado di bloccare alcuni siti pericolosi</li> <li>• Utilizza strumenti come "Web of trust" per assicurarti di non visitare siti noti per la diffusione di virus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scarica e apri file da email o mittenti sconosciuti</li> <li>• Visita link basati su nomi dominio di poche sillabe, come <b>bit.ly</b>, <b>is.gd</b>, <b>adf.ly</b>, <b>bit.do</b>, o ogni altro URL abbreviato che nasconda la vera destinazione</li> <li>• Scarica file da amici che inviano e-mail o messaggi senza descrivere cosa è contenuto nell'allegato o nel link. Questi tipi di messaggi sono generalmente virus, che si espandono tramite i contatti della vittima, per cui probabilmente la persona che ti ha inviato l'e-mail o il messaggio non sa nemmeno di averlo inviato</li> </ul>

### Siti di phishing

Si tratta di siti Web falsi, che imitano le pagine di accesso di portali bancari online o di servizi di pagamento come PayPal, cercando di indurre gli utenti ad "accedere", fornendo le loro reali credenziali affinché l'utente malintenzionato possa utilizzarli.

### Proteggersi dal phishing

FARE	NON FARE
------	----------





eLILY

ehealth Literacy Learning skills among carers of older people  
and people with Dementia



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizzare il blocco degli annunci o estensioni del browser come "Web of Trust" per avere una protezione da questi siti</li><li>• Alcune app e programmi antivirus sono in grado di rilevare anche i siti Web di phishing, pertanto potrebbe essere utile utilizzarne uno</li><li>• Usa password complesse e modificalle periodicamente, così anche se sei stato tratto in inganno da un sito di phishing, potresti cambiarla prima che il tuo account venga utilizzato da qualcun altro</li><li>• Attivare l'autenticazione a due fattori (nota anche come a due passaggi o a più fattori) ogni volta che è disponibile per i servizi online</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cliccare su un collegamento da social network, e-mail o app di messaggistica online senza controllare l'URL e se appare sospetto in alcun modo. Domini come "paypal.com.payment-panel.irrelevantdomain.com/?request_id=34534" stanno cercando di ingannarti aggiungendo <b>paypal.com</b> all'inizio quando è solo un sottodominio di qualcosa di completamente diverso</li></ul>
---	---

### **Informazioni non attendibili e non aggiornate**

Le informazioni provenienti da fonti o informazioni non valide o che non sono più valide potrebbero portare a risultati negativi anche se sono state fornite in buona fede.

Immagina di leggere l'orario di un autobus internazionale da un articolo di un blog, pubblicato due anni fa: potrebbe essere non attendibile.

Consultare utenti casuali "esperti" sui social network è un'altra interpretazione di questo: i cosiddetti "Troll" amano provocare e scherzare con le persone online.

In terzo luogo, e piuttosto rischioso, è il verificarsi di informazioni fuorvianti presenti in nei siti web sullo stile di vita quando si promuovono determinate diete, integratori o regimi alimentari. Troppo spesso questi utilizzano o un titolo "acchiappa like" (*click-baiting*) per attirare l'attenzione, quando il sito trae profitto dalla pubblicità, o quando vendono servizi o merci all'interno dell'articolo, il che porta a un'informazione parziale e talvolta falsa.

### Come difendersi da informazioni non attendibili

FARE	NON FARE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metti in discussione tutto ciò che leggi su Internet e che potrebbe avere un effetto negativo sulla tua vita se dovesse essere falso. Solo perché è online, non significa che sia vero</li> <li>• Controlla le fonti degli articoli e assicurati che siano affidabili</li> <li>• Assicurati di controllare la data di un post quando si tratta di un argomento che potrebbe aver subito cambiamenti nel tempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquista integratori, erbe o medicinali "miracolosi" senza consultare un medico o un altro esperto che conosci di persona e di cui ti fidi</li> <li>• Chiedere consigli agli estranei sui social network senza dubitare della validità delle informazioni fornite</li> </ul>

### Furto di identità

Le persone su Internet tendono a condividere troppe informazioni private, in particolare sui social network, portando alla possibilità che qualcuno crei account falsi con le loro foto e dettagli in altre reti. Di conseguenza, qualcuno potrebbe contattare i tuoi parenti, amici o colleghi utilizzando l'account falso e ottenere informazioni sensibili su di te, causando vari tipi di problemi.

### Evitare i furti di identità

Non esiste un modo tecnologico per evitare questo rischio, ma generalmente essere oculati e consapevoli delle informazioni che si decide di condividere e di chi può vederle è un ottimo inizio.

FARE	NON FARE
------	----------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sii sempre attento alle impostazioni della privacy per i contenuti che pubblichi online</li> <li>• Controlla se chi ti ha inviato una richiesta di amicizia o che ha cercato di contattarti online è veramente chi dice di essere</li> <li>• Scorri i tuoi contatti nei social network che utilizzi e controlla se tra questi ci sono facce che non riconosci. Dovrebbero avere accesso alle tue foto, post e video?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserire le informazioni richieste in qualsiasi sito quando puoi evitare passaggi non obbligatori</li> <li>• Fornire informazioni pubbliche online o a sconosciuti tramite messaggi privati che non condivideresti con sconosciuti incontrati per strada</li> </ul>
--	--

### Cyber bullismo e molestie online

Il comportamento aggressivo online è abbastanza comune sui social network e non si limita a colpire solo i giovani. Chiunque potrebbe diventare vittima di post indirizzati a loro contenenti false informazioni, minacce, offese, e altri tipi di pressione psicologica.

### Difendersi dal cyber bullismo e dalle molestie online

FARE	NON FARE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evita le discussioni online</li> <li>• Ignora o blocca sui social media le persone che sembrano cercare e creare solo conflitti</li> <li>• Segnala i bulli ogni volta che sei testimone di comportamenti pericolosi. Sta a te valutare se è stata violata solo una regola del social network o se si tratta di un comportamento punibile dalla legge del paese in cui vivi (ad es.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere ostili o minacciosi online, aumentando le possibilità di un'escalation di una situazione</li> <li>• Fare il troll postando commenti sarcastici online e deridendo gli altri utenti</li> </ul>

diffamazione). Nel secondo caso è opportuno sporgere denuncia alle autorità competenti	
--	--

## ESERCIZI SESSIONE 5

1. **Installa un'app antivirus** sul tuo dispositivo mobile. Potresti aver già notato che nel documento Video è presente un video informativo per l'installazione dell'app antivirus AVG gratuita. Nessuna delle applicazioni antivirus può essere considerata la migliore, quindi sentiti libero di cercarne un'altra che potrebbe funzionare meglio sul tuo dispositivo.

Tieni presente che alcune applicazioni su Google Play sono contrassegnate come gratuite solo perché sono installate gratuitamente, ma per eseguire una scansione sul tuo dispositivo e proteggerlo, potrebbe essere necessario registrarsi e accedere a un servizio remoto che potrebbe comportare il pagamento di una quota specifica.

2. **Identifica i rischi di furto di identità.** Dato che sei già a conoscenza del concetto di base dietro il rischio di un furto di identità, dai un'occhiata alla tua presenza online. Potresti avere alcuni profili pubblici nei social network come Facebook o LinkedIn. Ecco alcune cose da fare:
  - a. Controlla le tue impostazioni sulla privacy e vedi chi può avere accesso alle informazioni su di te.
  - b. Cerca il termine "**catfish**", su Google o su Wikipedia. Cerca articoli e notizie che raccontano storie di persone che sono state ingannate da furti di identità. Chiediti se le tue informazioni online potrebbero essere utilizzate da qualcuno per avvicinarsi a una persona che conosci, fingendo di essere te.
  - c. Controlla i profili dei tuoi contatti sul social network selezionato e considera se le loro informazioni personali sono al sicuro o potrebbero essere vulnerabili.

- d. Cerca su Internet le misure che puoi adottare per prevenire il furto di identità.

Nota: non dimenticare che "Pubblico" di solito significa "accessibile a chiunque su Internet", il che in Facebook significherebbe che anche le persone che non ti conoscono o che non hanno nemmeno effettuato l'accesso a Facebook possono accedere a post, foto o video che hai pubblicato in modalità "Pubblica".

3. Se hai terminato l'esercizio 2, sai già come effettuare una ricerca sull'argomento delle **frodi online**. Qui dovrai allargare il ventaglio degli scenari possibili di ricerca riguardo ai termini in generale, e vedere quali casi specifici di frode puoi trovare.

Condividi online gli articoli di quelli che ritieni siano i più pericolosi per te o per i tuoi parenti, in modo da aggiungere un po' di consapevolezza al problema.

## MODULO 2 – UNITA'6

### SITI WEB E VIDEO

Avendo già appreso le basi della navigazione Internet, navigare sui siti web sarà molto semplice. Ci sono alcune regole generali che gli sviluppatori di siti web seguono, in modo da assicurare che la struttura e i loro contenuti siano coerenti, per far sì che i contenuti siano raggiungibili in modo intuitivo dai visitatori, e che questi siano in grado di raccogliere le informazioni che stanno cercando. Eccone alcuni:

- Solitamente, nella parte superiore della pagina, nota come "intestazione", dovresti trovare:
  - Il menu di navigazione, con le pagine più importanti per il sito. Nella versione per dispositivi mobili, il menu è nascosto dietro una icona con formata da 3 linee orizzontali: una volta cliccata, si aprirà il menu.
  - La barra di ricerca, che permette di cercare i contenuti in tutto il sito (solitamente è localizzata nell'angolo in alto a destra);
  - Il logo o il nome del sito web come immagine cliccabile, che riporta alla pagina principale (homepage).

- Una sezione dedicata al login, un pulsante “login” o un link al tuo profile se hai già effettuato la registrazione, se il sito web che stai visitando prevede appunto una forma di registrazione dei propri utenti.
- 
- Nella parte inferiore della pagina, nota anche come “piè di pagina”, dovresti vedere:
  - Dichiarazione di copyright per i diritti sul contenuto del sito Web;
  - un menu di navigazione con informazioni relative agli autori del sito Web (società, organizzazione, ecc.), dichiarazioni legali, condizioni d'uso, ecc.;
- Un popup o una notifica, che di solito appare nella parte visibile di un sito che si visita per la prima volta, fornendo informazioni sui dati che il sito Web sta raccogliendo da te e sui termini in base ai quali tali dati vengono elaborati. Questo è diventato un requisito per qualsiasi sito web al servizio dei cittadini dell'UE da Maggio 2018.
- È una pratica comune nei siti Web di notizie, nelle riviste online e nei blog che gli articoli includano:
  - Informazioni sull'autore o un link al suo profilo dove è possibile trovare maggiori dettagli;
  - la data di pubblicazione del post;
  - una categoria o un insieme di categorie considerate rilevanti per il post e talvolta anche tag per impostare il contesto. Tutti questi sono di solito nella lista di un elenco di collegamenti che, se cliccati, ti porteranno all'elenco di tutti gli articoli della categoria o tag selezionati.
- Anche i siti di e-commerce hanno standard comuni che vengono seguiti:
  - Un carrello o un'icona di un carrello si trova di solito nell'angolo in alto a destra dell'intestazione di ogni pagina e facendo clic su di esso si conduce il visitatore all'elenco degli articoli che sta per acquistare;
  - Se il negozio online ha un lungo elenco di prodotti, saranno presenti alcuni controlli per filtrare e ordinare gli articoli di interesse. Questi controlli sono solitamente posizionati nella parte superiore dello schermo.
  - Ogni pagina riguardante un prodotto, quando disponibile per essere ordinato, contiene un campo per impostare la quantità degli articoli da acquistare, a volte campi aggiuntivi per scegliere il colore, la dimensione o altre caratteristiche variabili, un prezzo che potrebbe cambiare a seconda delle opzioni di acquisto (ad es. un colore particolare) e un pulsante per aggiungere quel prodotto al carrello virtuale, aggiungendolo così alla lista dei prodotti da acquistare.

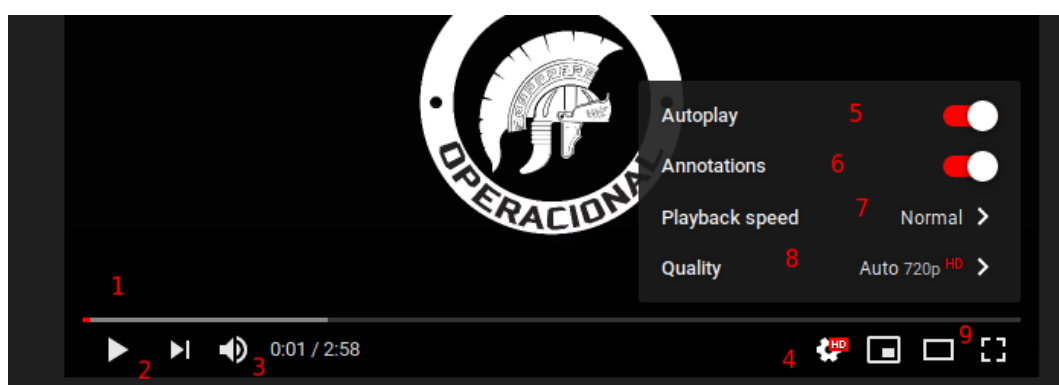
- Il flusso di lavoro generale per l'acquisto di un prodotto inizia con la selezione di uno o più prodotti, l'aggiunta al carrello, la revisione del contenuto del carrello, la direzione della fase di pagamento in cui sono indicati gli indirizzi per la fatturazione e la consegna, i contatti per la comunicazione con il cliente, scegliendo la modalità di pagamento, inserendo un codice di sconto se disponibile e confermando infine l'ordine. A questo punto, se viene selezionato un metodo di pagamento online, l'utente viene solitamente reindirizzato al gateway di pagamento per l'inserimento delle credenziali o dei dettagli della carta di credito. Dopo questo passaggio, l'ordine deve essere effettuato ufficialmente, e-mail con la conferma dell'ordine deve essere inviata al cliente.

Ricorda che la maggior parte di queste regole sono considerate le migliori, ma a volte non vengono rispettate.

## Video

Il leader assoluto nei contenuti video online è YouTube, che offre accesso gratuito a una vasta piattaforma per la pubblicazione e per la visione di contenuti video su Internet. Esistono alcune altre applicazioni Web (come Vimeo e DailyMotion) che forniscono più o meno lo stesso servizio, ma il numero 1 rimane YouTube, essendo un servizio di proprietà di Google.

YouTube, come quasi tutti gli altri siti di video online, utilizza lettori interattivi nel browser o direttamente nelle proprie applicazioni mobili, che consentono di apportare alcune personalizzazioni all'esperienza dell'utente:



1. La barra di avanzamento, che mostra con una linea rossa lo stato di avanzamento della visione del video, e una linea grigio chiaro per la parte del video già caricata dal browser o dall'applicazione e la linea grigio scuro per l'intera lunghezza del video;
2. Un pulsante Play/pause e un pulsante per passare al video successivo

3. Il pulsante che controlla il volume o disabilita l'audio del video;
4. Il pulsante per le opzioni che apre un ulteriore set di opzioni disponibili;
5. Un pulsante che permette di disabilitare l'avvio automatico del video successivo a quello che si sta guardando;
6. Il pulsante che permette di generare sottotitoli automatici, basato sulla tecnologia di Google utilizzata già nell'app Live Transcribe e per i comandi vocali sui sistemi Android.
7. Il pulsante che aumenta o rallenta la velocità del playback del video.
8. Controllo della qualità del video. Abbassare la qualità può aiutare con la velocità di caricamento su network più lenti o smartphone non aggiornati qualora dovessero "bloccarsi" in Alta Definizione.

Nota: la riproduzione di video per un periodo di tempo prolungato su banda larga mobile potrebbe portare a un esaurimento piuttosto rapido della disponibilità di dati e consumare molta della durata della batteria.

## ESERCIZI SESSIONE 6

1. Utilizzando il browser del tuo dispositivo mobile, segui i passaggi seguenti:
  - a. Cerca informazioni su Internet riguardo a un farmaco che può essere prescritto (o che è stato prescritto) per la persona di cui ti prendi cura.
  - b. Ricerca le informazioni ufficiali riguardanti gli effetti indesiderati e le incompatibilità con altri farmaci o condizioni mediche che riguardano la persona di cui ti prendi cura.
  - c. Crea dei segnalibri dei link più utili che hai incontrato nelle tue ricerche e organizzali, dando loro i nomi dei farmaci corrispondenti.
  - d. Trova aziende farmaceutiche che producono i medicinali ricercati al punto 1. Controlla se queste aziende sono conosciute e stabili sul mercato, in base a ciò che trovi sul loro sito ufficiale, sui siti delle istituzioni che si occupano di salute (portale salute della Regione, Ministero della Sanità) o su Wikipedia.
  - e. Identifica la farmacia più vicina al luogo in cui si svolge la formazione o più vicina a casa tua che possa vendere il medicinale ricercato. Utilizza Google Maps o un'altra applicazione che permetta di



localizzare un determinato luogo.

2. Usa YouTube per cercare materiali video seguendo i passaggi qui sotto:
  - a. Cerca video tramite l'app di YouTube che trattino l'argomento degli esercizi fisici per le persone anziane per mantenersi in salute.
  - b. Scegli 3 video che presentino una descrizione dettagliata di tali esercizi.
  - c. Ricerca gli autori del video, guarda gli altri video pubblicati da loro e stabilisci se sono fonti attendibili rispetto alle informazioni trattate.
  - d. Aggiungi ogni video utile proveniente da fonti affidabili in una playlist privata di YouTube.

## MODULO 2

### GLOSSARIO

**Antivirus software (programma antivirus):** Programma creato da specialisti della Sicurezza allo scopo di identificare e rimuovere (o disabilitare) software dannosi, come virus, trojan horses (letteralmente “cavalli di Troia”), computer worms, etc.

**Brainstorming:** insieme di tecniche creative di gruppo che mirano a trovare una conclusione ad uno specifico problema o una risposta a una domanda attraverso l'individuazione di un elenco di idee fornite spontaneamente dai membri di un gruppo. Nella fase iniziale del processo le idee vengono tutte accolte senza essere discusse o criticate allo scopo di prevenire l'interferenza di pregiudizi o il disturbo del flusso dei pensieri dei partecipanti.

**Computer worm (letteralmente “verme”):** Tipo di software dannoso (virus) il cui primo scopo è quello di infettare altri computer o dispositivi mobili rimanendo attivo o infettando il sistema. Il Computer worm è un malware auto-replicante che duplica sé stesso per infestare un computer che non è infetto.

**Emoji (emoticons):** piccole immagini di vario tipo che includono espressioni facciali, oggetti di uso comune, luoghi e agenti climatici, animali, che vengono utilizzati nei messaggi elettronici. Ora sono parte della cultura digitale popolare.

**Facebook:** il più popolare social network online a cui gli utenti si registrano per stare in contatto con i loro amici le famiglie e altri utenti, interagendo fra loro attraverso messaggi privati, condividendo contenuti pubblici, facendo parte di gruppi di interessi, organizzando eventi e così via.

**Google Play:** è una app fornita e gestita da Google. E' uno spazio in cui un utilizzatore di un dispositivo mobile Android può scaricare una applicazione gratuita o a pagamento.

**Google Translate (traduttore di Google):** la più popolare piattaforma per la traduzione automatica per la maggior parte delle lingue. Inizialmente era una applicazione web e in seguito è divenuta una applicazione per dispositivi mobili sviluppata per utilizzare lo stesso database di traduzioni che viene aggiornato attraverso le proposte e le correzioni degli utenti. Google Translate emette la traduzione immediata di intere pagine web e l'applicazione per dispositivi mobili può tradurre testi brevi (come segnali stradali) per via aerea attraverso la camera del dispositivo.

**GPS:** acronimo che sta per Global Positioning System. Nei dispositivi mobili è collegato con un software che permette al dispositivo di leggere il segnale proveniente dal satellite GPS al fine di individuare la localizzazione corrente su una mappa predefinita. Esempi di popolari applicazioni con mappa che si fonda sul GPS sono Google Maps and Maps.ME

**Internet:** è una rete di servers governativi, commerciali e private connessi che permette di accedere a informazioni e servizi per utenti connessi alle medesime infrastrutture. Il servizio fornito include ma non è limitato alla sola pagina web.

**Malware:** vedi la definizione di **virus**;

**Applicazione mobile (Mobile application, app):** Programma sviluppato per funzionare su un dispositivo mobile. Solitamente le app sono prodotte per uno specifico sistema operativo, tuttavia alcuni sviluppatori di programmi creano versioni delle loro apps che girano sia sul Sistema Operativo Apple che su Android. Un'applicazione è una parte indipendente di un software che può essere installata su un dispositivo mobile allo scopo di estendere le sue funzioni e fornire nuove caratteristiche, utilizzando dispositivi periferici (camera frontale e posteriore, microfoni, bluetooth, ecc.) o servizi esterni accessibili attraverso Internet (YouTube, Facebook, Amazon, ecc).

**Mobile broadband:** termine commercial per indicare l'accesso a Internet tramite wireless, normalmente acquisito tramite un dispositivo portatile.

**Mobile data:** vedi mobile broadband;

**Dispositivo mobile:** uno smartphone o un tablet;

**Truffa online:** solitamente è collegata a insospettabili utenti di Internet che attraverso spam emails, social networks, pubblicità poco trasparenti, e così via. Gli aggressori utilizzano le informazioni che hanno ottenuto dalle vittime per manipolarle portandole a fornire le credenziali bancarie, i dettagli relativi alle carte di credito e altre informazioni di valore.

**Sistema Operativo:** Il programma che viene utilizzato come base per l'applicazione mobile per interagire con l'hardware dello smartphone o del tablet. I più conosciuti sistemi operativi sono Android per Google, seguito da iOS sviluppato da Apple per iPhone ecc.

**Phishing:** tipo di frode online, in cui una pagina web falsifica la pagina di login (ingresso, accesso) di un altro sito come per esempio quella della banca online, di Paypal, Facebook, Gmail o altro. Quando l'utente prova a fare il login fornisce le proprie credenziali al proprietario del falso sito.

**Motore di ricerca:** un sito (o una app) dotato di un complesso meccanismo per fare ricerca in un vasto database di siti pubblicamente accessibili su Internet al fine di individuare il migliore incontro per la ricerca di una frase o di una parola chiave. Il motore di ricerca più popolare al momento è google.com.

**Smart phone:** un dispositivo fatto come un normale telefono cellulare che però è dotato di un sistema operativo pienamente funzionante che permette di installare programmi esterni (apps), connettersi a Internet, fare video chiamate e altre complesse operazioni.

**Social network:** un sito web, una applicazione o entrambe le cose insieme, create per connettere le persone che hanno interessi comuni, che si arricchiscono in base ai contenuti creati dagli utenti o attraverso le interazioni fra gli utenti.

**Spyware:** un tipo di software dannoso, creato per raccogliere e inviare dati sensibili degli utenti da un pc o da un dispositivo mobile senza la consapevolezza o il consenso dei proprietari. È un tipo di virus.

**Sistema di valutazione a stelle (Star rating system):** sistema per valutare differenti oggetti di una stessa categoria ampiamente diffuso su Internet. All'interno di questo modulo, le applicazioni sono valutate dai loro utilizzatori con recensioni accompagnate da 1 a 5 stelline, in base al livello di soddisfazione che hanno avuto utilizzando la app. 1 stella significa che l'utente non è per nulla soddisfatto, mentre 5 stelle significano che

l'applicazione è esattamente quello di cui l'utente aveva bisogno o addirittura eccede le aspettative. Quando lo star rating system viene utilizzato, viene anche calcolata una media delle valutazioni.

**Touch screen:** il touch screen è visivamente è indistinguibile da un normale schermo di un dispositivo, ma permette di interagire con l'interfaccia, toccando lo schermo con le dita, o con una penna apposita chiamata Stylus.

**Trojan horse (letteralmente cavallo di Troia):** programma apparentemente inoffensivo che una volta installato sul dispositivo dell'utilizzatore comincia ad avere effetti dannosi che qualche volta possono non venire notati dal proprietario del dispositivo. E' un comune tipo di virus.

**Tastiera virtuale:** diversamente dalla tastiera predefinita che è un dispositivo separato dal dispositivo, la tastiera virtuale è localizzata sullo schermo del dispositivo e viene utilizzata toccando pulsanti virtuali. Le tastiere virtuali sono utili solo quando il touch screen funziona sul dispositivo dato, oppure se c'è un altro dispositivo disponibile che permette di selezionare e cliccare sulla tastiera virtuale. Si tratta di dispositivo come mouse o joystick.

**Virus:** Termine comunemente usato per indicare i programmi dannosi che si installano nel sistema operativo dell'utilizzatore senza il suo consenso o senza che ne sia consapevole.

**Applicazioni web:** programma che fornisce servizi digitali, come per esempio prendere un appuntamento dal medico, ordinare del cibo o acquistare dei biglietti per il cinema. Le applicazioni web vengono prodotte in modo dinamico e hanno specifiche caratteristiche che le rendono molto più complesse di un sito web che ha lo stesso indirizzo e a cui si accede sempre nello stesso modo via Internet, ma che non ha la stessa funzione.

**Web browser (or just browser):** il programma o qualsiasi dispositivo, che sia mobile o fisso che permetta agli utenti di visitare siti web e navigare in Internet.

**Website:** informazioni digitalizzate, raccolte e organizzate in pagine. Le pagine dei siti sono contenute interconnesse tramite hyperlinks, che permettono una navigazione facilitata da una pagina all'altra attraverso il sito. In sintesi si tratta di una applicazione web più semplice che non deve avere caratteristiche complesse o funzionalità ma che piuttosto si focalizza sul fornire informazioni. Spesso i siti web e le applicazioni web vengono utilizzate come fossero la stessa cosa.

**Wi-Fi:** radio tecnologia senza fili che fornisce l'opportunità per gli utenti finali di creare aree di rete locale senza bisogno di cavi per il punto di accesso (chiamato router o switch).

**YouTube:** piattaforma di condivisione di video che è iniziata come applicazione web ma ora è anche un'applicazione mobile. YouTube permette agli utenti di scaricare, vedere, valutare, condividere, fare delle playlist, fare recensioni, commenti sui video, e scrivere ad altri utenti. Offre una grande varietà di video realizzati dagli utenti privati e da aziende. I contenuti disponibili includono video clip, clip di show tv, video musicali, cortometraggi e documentari, registrazioni audio, trailers dei film, live streams e altri contenuti.

### **MODULO 3**

## **ALFABETIZZAZIONE DIGITALE, IMPARARE AD EFFETTUARE RICERCHE, TROVARE E VALUTARE INFORMAZIONI SUI SITI WEB, APP E VIDEO CHE TRATTANO TEMI RIGUARDANTI LA SALUTE**

#### DESCRIZIONE DEL MODULO:

Lo scopo generale di questo modulo è insegnare ai caregiver che si prendono cura delle persone con demenza e /o persone anziane, come cercare, valutare e prendere decisioni sulla base di informazioni/fonti specifiche online. Questo sarà fatto usando diversi scenari ipotetici riguardanti la salute che potrebbero accadere nella vita reale.

Alla fine del modulo, sarai in grado di:

- *Cercare informazioni specifiche su una determinata malattia su siti Web, video, applicazioni e forum relativi a alla malattia impostando le domande appropriate nella ricerca di Google*
- *Navigare su siti Web/applicazioni specifici, riprodurre una parte utile dei video e salvare collegamenti a pagine Web importanti*
- *Valutare informazioni specifiche generate dalla ricerca eseguita*

## MODULO 3 – SESSIONE 1

### ALFABETIZZAZIONE DIGITALE SANITARIA

Nel precedente capitolo del modulo 1 abbiamo discusso dell'importanza dell'alfabetizzazione sanitaria nella nostra vita quotidiana e di come questa possa influenzare il nostro stato di salute. Immagina ora come l'uso di Internet possa influire sulla nostra salute.

Hai mai cercato su Internet informazioni sulla salute? Se sì, cosa hai trovato?

In molti casi, potremmo essere preoccupati rispetto a diversi sintomi riguardanti la salute, e se utilizziamo Internet, possiamo provare a trovare alcune informazioni prima di recarci ad una visita medica. Quante volte ti sei preoccupato a causa dei risultati che hai trovato?

Anche gli operatori sanitari si preoccupano delle informazioni che i pazienti trovano su internet, in molti casi queste informazioni potrebbero essere inesatte, incomplete o fuorvianti.

Considerando che non possiamo modificare le informazioni esistenti online, possiamo tuttavia essere in grado di migliorare le nostre capacità di trovare, valutare e utilizzare queste informazioni. Questo è il significato del termine alfabetizzazione sanitaria digitale.

L'alfabetizzazione digitale sanitaria (eHealth) è costituita da molte dimensioni diverse. Una persona dovrebbe essere in grado di trovare, valutare e utilizzare fonti relative alla salute (alfabetizzazione sanitaria), dovrebbe essere in grado di leggere e scrivere (alfabetizzazione tradizionale), utilizzare Internet, i computer e altri dispositivi mobili (alfabetizzazione informatica), comprendere la terminologia scientifica (alfabetizzazione scientifica), essere in grado di cercare, valutare e utilizzare informazioni generali (alfabetizzazione informatica) e informazioni provenienti da diverse risorse quali Internet, giornali, televisione, radio (alfabetizzazione mediatica)<sup>1</sup>.

Tutte queste dimensioni sono importanti se vogliamo migliorare le nostre capacità di alfabetizzazione sanitaria digitale.

L'uso di Internet tra i caregiver di persone anziane e di persone affette da demenza sembra essere influenzato da molti fattori, ad esempio l'età del caregiver, la sua formazione, la parentela con la persona di cui si prendono cura, gli anni e le ore impegnate nella cura<sup>2</sup>.

Quando ti prendi cura di un'altra persona, può esserci un interesse a cercare informazioni relative alla salute, al fine di comprendere i sintomi, l'avanzamento della malattia, identificare i servizi disponibili, migliorare i compiti di cura. In alcuni casi inoltre, conoscere le informazioni legali e finanziarie è importante. In aggiunta,

potrebbe essere necessario comunicare con altre persone caregiver con difficoltà simili o professionisti sanitari o anche familiari che condividono le responsabilità di cura<sup>3,4</sup>. Oggi Internet facilita la nostra comunicazione con altre persone. Quando ci si prende cura di una persona amata, si può provare solitudine. Le persone che erano solite venire in visita, ora non chiamano nemmeno. Internet può essere un ottimo strumento di interazione. I caregiver possono pubblicare post online in gruppi, forum, social media, che sono strumenti alternativi di comunicazione.

Quando si accede alle informazioni sanitarie online, si risparmia tempo, si aumenta l'efficienza come caregiver e si migliora il supporto alla persona che riceve le cure.<sup>5</sup>

## **ESERCIZI SESSIONE 1**

### **Scenari**

## **Scenario 1**

Paolo ha 45 anni e si prende cura di sua madre Angela, 85 anni, affetta da demenza da 7 anni. Vivono nella stessa casa. Due anni fa Paolo ha perso il lavoro a causa della crisi finanziaria.

Ad Angela è stata diagnosticata una demenza allo stadio intermedio, e recentemente ha sviluppato agitazione e ha iniziato a seguire Paolo ovunque.

Paolo ha raccontato al suo migliore amico Gianni che non sopporta più questa situazione, e che si sente depresso. Il suo amico ha notato che Paolo si trascura, e che passa la maggior parte del suo tempo a casa. Gianni gli ha consigliato di provare a rivolgersi ad uno psichiatra o uno psicologo.

Dopo il loro incontro, Paolo torna a casa e cerca online alcune informazioni sui servizi di supporto ai caregiver, e se vi sono modi per sentirsi meglio quando ci si sente depressi.

Mettiti nei panni di Paolo e cerca su internet informazioni utili sull'auto supporto in caso di depressione e sui servizi attivi per i caregiver nel tuo Paese.

Puoi seguire i seguenti passaggi:

**1:** Apri il motore di ricerca scelto (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera).

**2:** Trova la barra di ricerca e digita le parole chiave relative al caso di studio (ad esempio, se vuoi cercare informazioni sui disturbi di memoria puoi inserire le parole: “demenza”, “dimenticanza”, “memoria”, “malattie della terza età”, “servizi per i disturbi della memoria in Italia”).

In alternativa: puoi utilizzare la lista che il formatore ti ha fornito con i riferimenti nazionali specifici di siti web, app, video e forum.

**3:** Valuta quali risorse sono pertinenti al tuo argomento di interesse.

Quali sono le parole chiave che utilizzerai?

.....  
 .....  
 .....

a) Quali informazioni hai trovato relative alle tecniche di auto supporto a casa e da quali siti, video o forum?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

b) Quali sono i servizi disponibili per i caregiver nella città in cui vivi?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

c) Se ti trovassi nella situazione di Paolo, cosa faresti?

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

## Scenario 2

Gianni è un paziente a cui è stata diagnosticata una forma di demenza e che attualmente vive con sua figlia Luisa, in una zona rurale. Con il progredire della malattia, per Luisa diventa sempre più difficile gestire Gianni. Un pomeriggio, Gianni ha cominciato ad agitarsi, vagando per la casa. Aggirandosi fra le varie stanza, è arrivato fino alla porta



di ingresso ed è uscito. Ha iniziato a vagare per la strada, e quando ha provato ad attraversarla un'auto lo ha quasi investito. Poco prima, Luisa si era resa conto che il padre non era in casa e aveva iniziato a cercarlo, quando l'auto ha rischiato di investirlo lei si trovava in fondo alla via, e ha visto da lontano l'intera scena. Quando lo approccia...

**Domanda:** Basandoti sulle informazioni che puoi trovare su internet, quale dovrebbe essere la reazione ideale di Luisa nei confronti di suo padre? Hai 30 minuti per scegliere una delle seguenti risposte e giustificare la tua scelta, aggiungendo anche la tua fonte o qualsiasi altra informazione utile trovata online.

Puoi seguire questi passaggi:

- 1:** Apri il motore di ricerca scelto (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera).
- 2:** Trova la barra di ricerca e digita le parole chiave relative al caso di studio (ad esempio, se vuoi cercare informazioni sui disturbi di memoria puoi inserire le parole: "demenza", "memoria", "malattie della terza età").

In alternativa: puoi utilizzare la lista che il formatore ti ha fornito con i riferimenti nazionali specifici di siti web, app, video e forum.

- 3:** Valuta quali risorse sono pertinenti al tuo argomento di interesse (ad esempio, video relativi al caso di studio)

- a) Luisa dice a Gianni che ciò che ha fatto è molto pericoloso, e viste le sue condizioni, lui non dovrebbe uscire di casa.

.....

.....

.....

.....

.....

- b) Luisa redarguisce Gianni dicendogli di non uscire di casa, lo fa parlando ad alta voce per sottolineare l'importanza dell'errore che ha commesso.

.....

.....

.....

.....

.....

c) Riporta immediatamente il padre a casa e chiude a chiave ogni porta così non potrà scappare.

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

d) Luisa rassicura il padre dicendogli che lei è lì per lui, gli chiede perché voleva uscire, e in base alla risposta cerca di soddisfare i suoi bisogni.

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

### Esercizio 3

Con la malattia di Alzheimer, le capacità mentali e fisiche dei pazienti si deteriorano gradualmente. Tre fasi si distinguono nel corso della malattia:

1. Lo stadio iniziale della demenza è caratterizzata da deficit di memoria episodici: dimenticanza e funzionamento esecutivo. La funzionalità generale è mantenuta, e la persona svolge le proprie attività quotidiane senza grandi difficoltà.

2. Lo stadio intermedio è caratterizzato da deficit nella cognizione generale e nel funzionamento esecutivo, nella memoria episodica e semantica, nell'attenzione, nei disturbi del linguaggio, nella confusione, nell'aprassia, nell'agnosia e nella perdita della valutazione critica. I pazienti possono attraversare emozioni come la negazione e l'ansia o altri disturbi comportamentali a seguito di demenza. Compiti che erano facili in passato in questa fase della malattia risultano difficili per i pazienti.

3. Lo stadio finale o avanzato è caratterizzato dalla perdita delle capacità comunicative e dalla perdita di mobilità. Il paziente potrebbe non essere più in grado di parlare, essere allettato, rifiutarsi di svolgere attività e perdere il controllo degli sfinteri.

In base alla descrizione fornita, quali cure pensi che siano le più adatte per ogni particolare stadio della malattia? Controlla il materiale disponibile per ogni stadio disponibile su internet utilizzando parole chiave (ad esempio “fasi Alzheimer”,

“malattia di Alzheimer”, ecc.) In particolare, cerca siti web dedicati a caregiver di persone affette da demenza. Scrivi i tuoi risultati qui:

Malattia di Alzheimer	Come prendersi cura della persona assistita
Stadio iniziale	
Stadio intermedio	
Stadio avanzato o terminale	

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Norman CD, Skinner HA. eHealth literacy: Essential skills for consumer health in a networked world. *J Med Internet Res*. 2006. doi:10.2196/jmir.8.2.e9
2. Kim H. Understanding Internet Use Among Dementia Caregivers: Results of Secondary Data Analysis Using the US Caregiver Survey Data. *Interact J Med Res*. 2015;4(1). doi:10.2196/ijmr.3127
3. Kernisan L, Sudore R, Knight S. Information-seeking at a caregiving website: a qualitative analysis. *J Med Internet Res*. 2010;12(3). doi:10.2196/jmir.1548
4. Lam L, Lam M. The use of information technology and mental health among older care-givers in Australia. *ging Ment Heal*. 2009;13(4):557. doi:10.1080/13607860802607306
5. Werner NE, Stanislawski B, Marx KA, et al. Getting what they need when they need it. *Appl Clin Inform*. 2017;8(1):191-205. doi:10.4338/ACI-2016-07-RA-0122

## MODULO 3 – UNITÀ 2

### SCEGLIERE LE GIUSTE PAROLE CHIAVE

Una parte importante della nostra capacità di trovare e utilizzare le informazioni online riguarda il saper decidere il modo più adatto per cercare le informazioni.

Quando incontriamo un argomento di cui desideriamo saperne di più, possiamo cercarlo su Internet. A volte, potremmo avere in mente qualcosa di specifico da cercare, altre volte invece potremmo renderci conto che è più difficile del previsto. Non sempre le parole che utilizziamo nella ricerca sono quelle più adatte per farci arrivare ai risultati voluti.

Di seguito, un breve elenco con alcuni passaggi per aiutarti nella ricerca online:

- 1) Definisci la domanda. Considera la domanda che vuoi porre e formula una frase.  
es: mio marito mangia diversi pasti al giorno anche quando non sono presente, come posso gestire questo comportamento?
- 2) Definisci meglio l'argomento. Considera una specifica parte di popolazione o di disturbi: persone con demenza, anziani, demenza.
- 3) Definisci il problema. Considera i sintomi e le categorie a cui appartengono. Avendo in mente gli esempi di cui sopra, le categorie specifiche sono: “disturbi alimentari” e “disturbi comportamentali” nella demenza.
- 4) Definisci la ragione di base della tua ricerca: considera che stai effettuando una ricerca per capire come gestire questi comportamenti. In questo caso, annota diverse parole che includono la gestione comportamentale: “possibili soluzioni”, “gestione a casa”, “gestione”, “opzioni di trattamento”, “opzioni di cura”
- 5) Ora hai l'argomento principale della tua ricerca: disturbi alimentari nella demenza, la popolazione specifica e le parole chiave relative al problema che vuoi risolvere (possibili soluzioni”, “gestione a casa”, “gestione”, “opzioni di trattamento”, “opzioni di cura”) Prova a cominarle insieme in questo modo:

Anziani + disturbi alimentari + gestione

Demenza + disturbi alimentari + soluzioni

Demenza + disturbi alimentari + gestione

Demenza + disturbi alimentari + trattamenti

Demenza + disturbi alimentari + opzioni di cura

Utilizzando questa guida, risolvi gli esercizi sottostanti identificando le corrette parole chiave.

### ESERCIZI SEZIONE 2

3. Trova le parole chiave seguendo i passaggi indicati precedentemente per la seguente frase “Mio padre mi segue sempre quando siamo in casa. Cosa posso fare per gestire questo comportamento?”

1. Popolazione o Malattia	
2. Problema/sintomi	
3. Motivo della ricerca (2 o 3 parole per ogni motivo)	
Unisci i punti 1 +2+3	
Inserisci le parole chiave nella barra di ricerca. Quali informazioni hai trovato?	

4. Trova le parole chiave seguendo i passaggi indicati precedentemente per la seguente frase: “Mia madre insiste a dire che non vive in questa casa. Io le rispondo sempre che questa è casa sua, ma lei si agita. Cosa posso fare?”

1. Popolazione o Malattia	
2. Problema/sintomi	
3. Motivo della ricerca (2 o 3 parole per ogni motivo)	
Unisci i punti 1 +2+3	
Inserisci le parole chiave nella barra di ricerca.	

Quali informazioni hai trovato?	
---------------------------------	--

5. Trova le parole chiave seguendo i passaggi indicati precedentemente per la seguente frase: “Mia moglie ha un lieve disturbo della memoria e impiega molto tempo a cercare le parole giuste per esprimersi. Ne abbiamo parlato e abbiamo deciso che ha bisogno di farsi visitare da un centro specializzato sulla demenza per una valutazione neurologica, e se possibile, frequentare dei programmi lì”.

1. Popolazione o Malattia	
2. Problema/sintomi	
3. Motivo della ricerca (2 o 3 parole per ogni motivo)	
Unisci i punti 1 +2+3	
Inserisci le parole chiave nella barra di ricerca. Quali informazioni hai trovato?	

## 6. Divertiamoci!

La musica è terapeutica. Fai una lista di canzoni e melodie che pensi possano essere riconosciute anche da persone anziane con la demenza. Copia i link alle canzoni da portali pubblici (come youtube.com) e crea la tua playlist. Prendi in considerazione:

1. Canzoni con nomi di città
2. Canzoni con nomi delle vie
3. Canzoni per occasioni speciali
4. Canzoni con nomi di persona
5. Canzoni patriottiche
6. Canzoni religiose
7. Altro

Si può distinguere la comunicazione verbale da quella non verbale. Anche quando una persona con demenza rimane in silenzio può voler comunque comunicare qualcosa utilizzando la comunicazione non verbale. Cerca queste parole chiave su un motore di ricerca (comunicazione verbale e comunicazione non verbale). Raccogli il materiale disponibile online e cerca di pensare a cosa possono voler comunicare le persone quando rimangono in silenzio. Quali informazioni non verbali possono trasmettere?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### **MODULO 3 – UNITÀ 3**

## **VALUTAZIONE DELLE FONTI CHE TROVIAMO ONLINE**

Nella sessione seguente discuteremo i passaggi per la ricerca di informazioni online. Come possiamo valutare le informazioni? Come facciamo a sapere che ciò che abbiamo trovato è di buona qualità? Ci sono dei suggerimenti specifici che possiamo usare quando troviamo una fonte online?

L'affidabilità di un sito Web, un video o un'applicazione dipende dallo sviluppatore. Potremmo sentirci più sicuri quando sappiamo che le informazioni che abbiamo letto online sono state sviluppate ad esempio da un istituto medico (Fondazione Veronesi), una nota organizzazione no profit (Medici Senza Frontiere) o qualsiasi altra organizzazione pubblica (Organizzazione Mondiale Sanità) o privata degna di fiducia (ad es. l'Associazione Alzheimer, Associazione per le malattie cardiovascolari e il diabete).

Altri aspetti importanti che dobbiamo valutare quando visitiamo un sito Web, quando guardiamo un video o utilizziamo un'applicazione sono l'usabilità e l'accessibilità: ovvero la comprensibilità dei contenuti (chiarezza della presentazione, coerenza del design e dell'estetica della pagina Web, funzionalità, facilità di ricerca, coinvolgimento e i requisiti legali necessari per l'accessibilità (senza alcuna limitazione) o codice di programmazione (se è obsoleto) <sup>6,7</sup>.

Anche quando identifichiamo dei siti Web affidabili, dovremmo comunque verificare ulteriormente la qualità del testo di scrittura. Con il termine “leggibilità” viene

indicata la facilità e la capacità di un testo di essere letto in modo facile e piacevole per il lettore.

Come possiamo fare tutto questo? Ecco alcune linee guida:

- 1) Controlla la data in cui il testo è stato pubblicato online.
  - a. Solitamente questa informazione si trova nella pagina conclusiva del sito web
  - b. nella pagina finale di una app
  - c. nella sezione “informazioni” di un video
  
- 2) Leggi il testo e controlla se: <sup>8</sup>
  - a. ha frasi corte e frasi semplici e utilizza parole familiari e un linguaggio chiaro?
  - b. evita linguaggio gergale
  - c. usa un linguaggio neutrale rispetto alla cultura e al genere
  - d. evita errori di grammatica e punteggiatura
  - e. Evita le ripetizioni dello stesso testo (frase o paragrafo)
  - f. è scritto per il pubblico generale o per un target specifico?
  - g. utilizza una grafica semplice (punti elenco, numeri, ecc.)

### ESERCIZI SESSIONE 3

**Esercizio 1. Cerca su internet un argomento a cui sei interessato/a e compila la scheda:**

La tua domanda

.....

.....

.....

Le tue parole chiave

1. Popolazione o Malattia	
2. Problema/sintomi	
3.Motivo della ricerca (2 o 3 parole per ogni motivo)	
Unisci i punti	



1 +2+3	
--------	--

I tuoi risultati dopo la valutazione. Scrivi qui sotto le fonti selezionate e spiega perché hai scelto proprio quelle.

3 siti web

.....  
 .....  
 .....

2 video

.....  
 .....  
 .....

App (opzionale)

.....  
 .....  
 .....

Valuta i risultati in base ai suggerimenti riportati sopra!

**Esercizio 2. Usa internet per creare un album che racconta la storia di una vita!**

Le persone affette da malattia di Alzheimer non sono sempre in grado di esprimersi con l'aiuto delle parole. I caregiver, in quanto persone che influenzano la qualità della vita delle persone con demenza, devono comprenderle ed essere in grado di comunicare con loro. A tal fine, si può creare un album che racconta la storia della vita della persona di cui ci prendiamo cura, una parte fondamentale della terapia. È più facile capire il comportamento, le abitudini e le reazioni di qualcuno se si conosce la sua storia. Durante la preparazione dell'album della vita, raccogliamo informazioni sul paziente e osserviamo le sue reazioni e comportamenti. Visita un forum online dedicato ai caregiver delle persone anziane e alle persone con demenza, partecipa alle discussioni del forum e prova a raccogliere le seguenti informazioni:

\* Ad ogni categoria vengono forniti esempi di domande utili

Categoria	Data
<p>Relazioni sociali</p> <p>(Le relazioni del paziente con amici e parenti) *</p>	
<p>Contesto sociale</p> <p>(In quale contesto è cresciuto/a? Quale ruolo sociale aveva? Di quali gruppi o associazioni ha fatto parte?) *</p>	
<p>Orientamento e genere</p> <p>(In quale genere si identifica? Qual è il suo orientamento sessuale?) *</p>	
<p>La relazione tra gli eventi storici e la propria vita</p> <p>(L'impatto economico, politico, sociale e le influenze generazionali) *</p>	
<p>Situazioni di crisi</p> <p>(Come si comportava in situazioni di crisi o quando si trova sotto pressione?) *</p>	
<p>Luogo di origine</p> <p>(Da dove viene, quali persone frequentava nel luogo di origine, cosa caratterizza questo posto, vi sono feste o usanze speciali?) *</p>	
<p>Formazione</p> <p>(Quali scuole o università ha frequentato?) *</p>	
<p>Professione</p> <p>(Dove ha lavorato, quali professioni ha svolto, gli/le piaceva il suo lavoro?) *</p>	
<p>Tempo libero</p> <p>(Come trascorre il suo tempo libero? E come lo trascorrono i suoi amici o parenti?) *</p>	

<p>Religioni / credo</p> <p>(È credente? Di quale religione? È un elemento importante nella sua vita?) *</p>	
<p>Routine giornaliera</p> <p>(Ha una routine?) *</p>	
<p>Abitudini alimentari</p> <p>(Cosa gli/le piace mangiare o bere? Mangia insieme alla famiglia? Cosa invece non le/gli piace mangiare o bere? Ci sono restrizioni alimentari o associazioni personali legate al cibo? Cucinava?) *</p>	
<p>Stile di vita prima della malattia</p> <p>(Cosa significa per lui/lei la vita in famiglia, vive con altre persone o è solo/a?) *</p>	
<p>Oggetti personali e importanti per la persona</p> <p>(Quali oggetti hanno un valore importante e perché?) *</p>	
<p>Abilità e interessi</p> <p>(Hobby, passioni, interessi, cosa gli/le piace fare, cosa vuole o non vuole fare e perché?) *</p>	
<p>Salute / malattie</p> <p>(Si sente malato/a o sano/a? Perché?) *</p>	

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

6. Raj S, Sharma VL, Singh AJ, Goel S. Evaluation of Quality and Readability of Health Information Websites Identified through India's Major Search Engines. *Adv Prev Med.* 2016;2016:1-6. doi:10.1155/2016/4815285

7. Stoyanov SR, Hides L, Kavanagh DJ, Zelenko O, Tjondronegoro D, Mani M. Mobile App Rating Scale: A New Tool for Assessing the Quality of Health Mobile Apps. *JMIR mHealth uHealth*. 2015;3(1):e27.  
doi:10.2196/mhealth.3422
8. DuBay W. The Principles of Readability. *Online Submiss*. 2004.

## SOLUZIONI

### ESERCIZI SESSIONE 1

Ecco come possono essere risolti gli esercizi:

## Scenario 1

Quali parole chiave puoi utilizzare?

*Demenza, depressione, malattia di Alzheimer, supporto per la demenza in Italia, depressione nei caregiver*

- a. Quali informazioni hai trovato in relazione alle tecniche per poterti aiutare a casa e da quale sito web, video o forum?

*“La depressione è una malattia che può essere curata. I malati di demenza che soffrono di depressione possono presentare ulteriori problemi di comportamento, come l'aggressività. È difficile capire la differenza tra la depressione e alcuni dei sintomi della malattia di Alzheimer. Ci sono però dei segni che, se riconosciuti, possono essere oggetto di cure specifiche che permettono di alleviare inutili sofferenze.”*

<http://www.alzheimer.it/depress.html>

<https://www.alz.org/it/cura-alzheimer-demenza-assistenti.asp>

- b. Quali sono i servizi attivi e disponibili nella città o Paese in cui ti trovi?  
*Centri per i disturbi cognitivi e le demenze*

<http://salute.regione.emilia-romagna.it/socio-sanitaria/alzheimer>

- c. Se ti trovassi nella situazione di Paolo, come ti comporteresti?

*Il primo passo dovrebbe essere quello di riconoscere la situazione stressante e capire tutti i sintomi mentali e fisici che ne derivano. Parla con altre persone che si trovano in una situazione simile. Rivolgiti al gruppo di caregiver locali. Parla con la famiglia e gli amici e condividi i sentimenti che provi. Fai delle pause durante il giorno e respiri profondi per rilassarti, allenati ad usare tecniche rilassanti per i muscoli, non bere o fumare, controlla il consumo di caffè. Sii attivo, inizia uno sport o cammina all'aria aperta.*

<https://www.carersuk.org/help-and-advice/health/looking-after-your-health/stress-and-depression>

## ESERCIZI SESSIONE 2

1. Trova le parole chiave seguendo i passaggi indicati precedentemente per la seguente frase “Mio padre mi segue sempre quando siamo in casa. Cosa posso fare per gestire questo comportamento?”

1. Popolazione o Malattia	Demenza, Alzheimer
2. Problema/sintomi	vagare, agitarsi, depressione
3. Motivo della ricerca (2 o 3 parole per ogni motivo)	Calmarli, gestione, soluzioni
Unisci i punti 1 +2+3	Gestire il vagare nella demenza
Inserisci le parole chiave nella barra di ricerca. Quali informazioni hai trovato?	<a href="https://www.alzheimer-riese.it/contributi-dal-mondo/esperienze-e-opinioni/5733-il-wandering-vagare-nella-demenza-cause-e-suggerimenti.html">https://www.alzheimer-riese.it/contributi-dal-mondo/esperienze-e-opinioni/5733-il-wandering-vagare-nella-demenza-cause-e-suggerimenti.html</a> Cause e consigli per la gestione

1. Trova le parole chiave seguendo i passaggi indicati precedentemente per la seguente frase: “Mia madre insiste a dire che non vive in questa casa. Io le rispondo sempre che questa è casa sua, ma lei si agita. Cosa posso fare?”

1. Popolazione o Malattia	Demenza, Alzheimer
2. Problema/sintomi	Agitazione, depressione, aggressività

3.Motivo della ricerca (2 o 3 parole per ogni motivo)	Gestione, meccanismi di coping
Unisci i punti 1 +2+3	Cosa fare quando una persona con Alzheimer si agita
Inserisci le parole chiave nella barra di ricerca. Quali informazioni hai trovato?	<a href="http://www.alzheimer.it/agitaz.html">http://www.alzheimer.it/agitaz.html</a> Cosa fare e come prevenire l'agitazione e il nervosismo nei pazienti con Alzheimer

### ESERCIZI SESSIONE 3

**Esercizio 1. Cerca su internet un argomento a cui sei interessato/a e compila la scheda:**

La tua domanda

*Come gestire le piaghe da decubito?*

Le mie parole chiave:

1. Popolazione o Malattia	Pazienti con Alzheimer, demenza
2. Problema/sintomi	Piaghe da decubito
3.Motivo della ricerca (2 o 3 parole per ogni motivo)	Gestione, evitare le ulcere, curare le ulcere
Unisci i punti 1 +2+3	Gestione piaghe da decubito nei pazienti con Alzheimer

I tuoi risultati dopo la valutazione. Scrivi qui sotto le fonti selezionate e spiega perché hai scelto proprio quelle.

*3 siti web*

<http://www.alzheimer.it/piaghe.html>

<http://anzianievita.it/tag/lesioni-da-decubito/>

<https://www.msmanuals.com/it-it/casa/patologie-della-cute/piaghe-da-decubito/piaghe-da-decubito>

*2 video*

<https://www.youtube.com/watch?v=gmbmnI6KN0Y>

<https://www.youtube.com/watch?v=b2vGAIgoJKA>

## MODULO 4

### ALFABETIZZAZIONE SANITARIA E USO DEI SERVIZI INTERATTIVI: SOCIAL MEDIA

#### DESCRIZIONE DEL MODULO:

Lo scopo generale di questo modulo è dare ai caregiver informali l'opportunità di imparare:

- come accedere ed usare i servizi interattivi per **superare il divario della alfabetizzazione sanitaria**
- come cercare sui social media risorse e servizi utili a **supportare i caregiver informali**
- come usare i social media **applicando le competenze del pensiero critico** per ricercare informazioni sanitarie.

Alla fine del modulo, ogni studente saprà in cosa consistono i servizi interattivi ed i social media (**Sessione 1**), e sarà in grado di gestire i principali social media attraverso le loro applicazioni, su smartphone/tablet con sistemi operativi ANDROID o IOS (ovvero il sistema operativo in grado di eseguire le applicazioni scaricate):

- **FACEBOOK (Sessione 2):** scaricare l'applicazione Facebook, iscriversi, "mettere mi piace" ad una pagina, unirsi ad un gruppo, ricercare fonti sanitarie affidabili, evitare fonti sanitarie non affidabili, ecc...
- **SKYPE (Sessione 3):** scaricare l'applicazione Skype, iscriversi, ricercare ed aggiungere un contatto, chattare, fare una chiamata, fare una video chiamata, usare Skype come strumento di supporto per caregiver informali, ecc...
- **WHATSAPP, VIBER e MESSENGER (Sessione 4):** scaricare le applicazioni WhatsApp, Viber e Messenger, associare il numero di telefono, chattare, fare una video chiamata, creare un gruppo, registrare un messaggio, usare WhatsApp, Viber e Messenger come strumento di supporto per caregiver informali ed evitare di condividere risorse sanitarie inaffidabili ecc...
- **FORUM ONLINE PER CAREGIVER (Sessione 5):** ricercare forum online, prenderne parte, usarli come supporto per i caregiver informali, scegliere le informazioni appropriate da condividere, ecc...

Inoltre, alla fine del corso ogni studente sarà in grado di capire il linguaggio di base dei servizi interattivi più popolari (PAROLE CHIAVE), e saprà cosa fare e cosa non fare in ogni servizio interattivo (LINEE GUIDA).

Alla fine del modulo, gli studenti avranno rafforzato le seguenti competenze digitali:

- Ricercare, individuare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali
- Interagire attraverso le tecnologie digitali
- Cercare risorse sanitarie affidabili

## MODULO 4 – SESSIONE 1

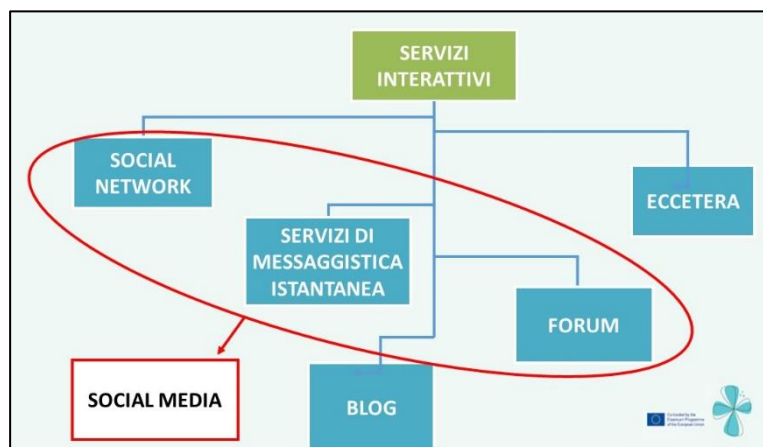
### INTRODUZIONE AI SERVIZI INTERATTIVI

Un **servizio interattivo** è un servizio offerto via internet e fruibile via computer, tablet o smartphone. Di solito è gratuito e permette all'utente di interagire con altre persone all'interno della sua piattaforma interattiva.

Alcuni esempi di azioni interattive sono:

- Aggiungere contenuti: file, foto, video, eccetera...
- Dare dei feedback/fare dei commenti
- Inviare messaggi di testo o messaggi vocali
- Fare chiamate o videochiamate
- Organizzare eventi

Esistono diverse tipologie di servizi interattivi: social network, servizi di messaggistica istantanea, forum e blog sono i più conosciuti.





Social network, servizi di messaggistica istantanea e forum sono conosciuti anche con il termine generale “**social media**”.

*"I social media utilizzano tecnologie mobili e basate sul web per creare piattaforme altamente interattive attraverso le quali individui e comunità condividono, co-creano, discutono e modificano i contenuti generati dagli utenti".*

*(Kietzmann, Hermkens, McCarthy and Silvestre, 2011)*



### ***Social network***

Si tratta di un servizio generalmente gratuito offerto via internet. È fruibile attraverso computer, tablet o smartphone tramite browser o applicazioni specifiche. Il suo obiettivo è facilitare la gestione delle relazioni sociali, incoraggiare la comunicazione e condivisione, attraverso lo scambio di contenuti digitali, come: messaggi scritti, messaggi vocali, link, musica, immagini, video, eccetera...

Ogni social network ha diverse caratteristiche, modalità operative, contenuti e finalità: per esempio, **LinkedIn** ([www.linkedin.com](http://www.linkedin.com)) viene utilizzato prevalentemente per la gestione dell'identità professionale ed è indirizzato a datori di lavoro che pubblicano posti di lavoro ed a persone in cerca di lavoro che pubblicano il proprio Curriculum Vitae, **Instagram** ([www.instagram.com](http://www.instagram.com)) viene utilizzato per condividere foto e video, eccetera

### ***Servizio di messaggistica istantanea***

È un tipo di chat online che usa internet per trasmettere messaggi in tempo reale. Il messaggio può contenere testo, immagini, foto, file, video, registrazioni, collegamenti ipertestuali cliccabili/link (per esempio: <http://elily.eu/>), eccetera. Si possono inviare messaggi ad una o più persone. Attraverso il sistema di messaggistica istantanea è possibile anche fare chiamate o video chiamate con una o più persone, in base al servizio usato. Di solito, i servizi di messaggistica istantanea tendono a facilitare le

relazioni tra gli utenti che si conoscono. Oggi, la maggior parte dei servizi di messaggistica istantanea si svolgono su applicazioni di messaggistica.

### **Forum online**

È un sito web di discussione in cui le persone possono conversare attraverso messaggi pubblicati. È fruibile via computer, tablet o smartphone e di solito è gratuito.

I forum possono contenere diversi “sotto-forum” relativi ad argomenti specifici: per esempio, i forum online per caregiver possono contenere un sotto-forum dedicato ai caregiver di persone che soffrono di Alzheimer. In base alle impostazioni del forum, gli utenti possono essere registrati oppure anonimi.

Vedi la Sessione 5 per saperne di più sull’argomento.

## ASPETTI POSITIVI E NEGATIVI DEI SOCIAL MEDIA

Ogni social media ha degli aspetti positivi e negativi di cui si dovrebbe tenere conto. Una analisi più approfondita di ognuno è inclusa nelle sessioni 3, 4 e 5. Qui, trovi una breve descrizione dei principali aspetti generali dei social media.

POSITIVO	NEGATIVO
<p><b>CONTRASTARE L’ISOLAMENTO E CERCARE AIUTO E SUPPORTO EMOTIVO:</b> i social media offrono l’opportunità alle persone di parlare tra loro. Questo processo può contribuire ad aumentare il livello di benessere.</p> <p><i>Tuttavia, ricorda di non confrontare la vita delle persone in base alle informazioni recuperate dai profili dei loro social media. Questo può portare sentimenti negativi come invidia, solitudine e isolamento. Ricorda che ciò che le persone mostrano sul loro profilo online è sempre parziale. (Webber 2017).</i></p>	<p><b>PROBLEMI DI PRIVACY:</b> Non impostare correttamente le impostazioni della privacy può avere conseguenze negative. Inoltre, condividere online informazioni personali può essere pericoloso (ad esempio mobbing, <i>stalking</i>, frodi, diffamazione, reputazione danneggiata, ecc.).</p> <p><i>Informazioni personali possono includere anche la tua casa ed il tuo lavoro, indirizzo, numero di telefono, conto bancario, stato di salute</i></p>
<p><b>ESPRIMERE TE STESSO E CONDIVIDERE ESPERIENZE:</b> Le persone pensano che sia molto facile manifestare i propri sentimenti sui social media</p> <p><i>Leggere l’esperienza di qualcuno come caregiver o come persona con disabilità/malattia può essere di ispirazione e può notevolmente diminuire il senso di isolamento nelle persone che vivono una situazione simile. Inoltre, è possibile commentare, condividere contenuti e diventare parte di una comunità di sostegno.</i></p>	<p><b>FRODI:</b> le persone possono nascondere la propria vera identità dietro uno schermo e utilizzare i social media per guadagnare fiducia delle persone e successivamente ingannarle</p> <p><i>Non fidarti di contatti che chiedono soldi, o ti propongono di sposarli senza conoscerli, queste sono frodi molto comuni!</i></p>

<p><b>COSTRUIRE RELAZIONI</b> Per molte persone, è molto più facile comunicare online e non di persona</p> <p><i>Specialmente se vivono in una città diversa o un paese diverso (per esempio giovani che si sono trasferiti in un'altra città, un nipote che studia all'estero)</i></p>	<p><b>MALWARE, PHISHING:</b> strumenti di tecnologia dell'informazione (IT_ Information Technology) utilizzati per indurre gli utenti a rilasciare informazioni personali che potrebbero essere utilizzate contro di loro (ad es. password, dati bancari, ecc.).</p> <p><i>Ricorda di conservare le tue password in un luogo sicuro</i></p>
<p><b>MIGLIORARE LA VELOCITÀ DI COMUNICAZIONE E GARANTIRE UN MIGLIORE IMPEGNO SU PROBLEMI SPECIFICI:</b> i social media aiutano a rafforzare la partecipazione della società su alcuni temi.</p> <p><i>Possono apportare cambiamenti sociali sensibilizzando su temi specifici (raccolta di fondi per una specifica malattia, ecc.)</i></p>	<p><b>REATI:</b> relativi a ciò che le persone pubblicano sui social media (ad es. minacce, diffamazione, ecc.).</p> <p><i>Ricordati di esprimerti in modo rispettoso, senza offendere o minacciare qualcuno, non importa quanto ti faccia arrabbiare o sentirti triste qualcosa che leggi online</i></p>
<p><b>RICERCARE INFORMAZIONI</b> Relative a temi o problemi specifici, comprese informazioni fornite da esperti.</p> <p><i>Sui social media è possibile trovare pagine ufficiali di reti di notizie, istituti di ricerca o anche medici specializzati in specifiche malattie (ad esempio Alzheimer Italia <a href="https://www.facebook.com/groups/44123641365/">https://www.facebook.com/groups/44123641365/</a>) Attraverso i loro profili pubblici puoi tenerti aggiornato su notizie riguardanti le tue aree di interesse, strumenti utili, articoli e anche eventi correlati vicino a te.</i></p>	<p><b>DISINFORMAZIONE</b> diffusione intenzionale di informazioni false o errate</p> <p><b>INFORMAZIONI ERRATE:</b> diffusione involontaria di informazioni false o inesatte.</p> <p><i>Ricorda di controllare se un'informazione che leggi proviene da una fonte affidabile o meno, o se è un'opinione/articolo soggettivo che esprime le idee di qualcuno.</i></p>

I social media possono essere molto utili per supportare i caregiver informali. Per esempio, i caregiver possono cercare o creare dei gruppi di discussione oppure dei gruppi di mutuo aiuto, possono utilizzare alcune tipologie di social media per la telemedicina (assistenza medica a distanza).

Inoltre, possono cercare pagine con informazioni sanitarie. Tuttavia, devi sempre ricordare che esistono molti rischi riguardo il ricercare informazioni sanitarie sui social media: per esempio, non essere in grado di distinguere le informazioni sanitarie scorrette da quelle basate su evidenze scientifiche. Scoprirai in modo dettagliato come specifici social media possono essere utili o pericolosi, nelle prossime unità.

## ESERCIZIO SESSIONE 1

**Nella colonna A sono elencati i termini usati nella Sessione 1. Nella colonna B trovi la spiegazione dei termini. Collega ogni termine con la spiegazione corretta, numerando la colonna B.**


**LE SOLUZIONI CORRETTE SONO DISPONIBILI ALLA FINE DEL MODULO 4, NELLA SEZIONE DEDICATA**

	COLONNA A		COLONNA B
1	FORUM ONLINE	...	È una informazione falsa o non accurata, (che viene diffusa) non intenzionalmente
2	SERVIZIO DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA	...	È una informazione falsa deliberatamente creata per danneggiare le persone, gruppi sociali, organizzazioni, paesi, ecc...
3	DISINFORMAZIONE	...	È un sito web o una pagina web dove gli utenti possono dove gli utenti possono aprire un argomento, inviare commenti su un particolare problema o argomento e rispondere ai messaggi di altri utenti
4	FRODE	...	È un servizio offerto via internet, attraverso siti web e/o applicazioni, dove gli utenti possono interagire aggiungendo contenuti digitali, commenti, informazioni, ecc...
5	SOCIAL MEDIA	...	È un tipo di chat online che permette agli utenti di scambiarsi messaggi di testo istantanei su internet
6	INFORMAZIONI SBAGLIATE	...	È un servizio interattivo (social network, servizi di messaggistica istantanea, forum online) che, attraverso siti web o applicazioni, permette agli utenti di creare e condividere contenuti digitali
7	SERVIZI INTERATTIVI	...	È un inganno illecito o criminale che mira ad ottenere un guadagno finanziario o personale

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Akram, Waseem. (2018). A Study on Positive and Negative Effects of Social Media on Society. International Journal of Computer Sciences and Engineering. 5(10), pp. 347-354
2. Kietzmann, J.H., Hermkens, K., McCarthy, I.P. and Silvestre, B.S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. Business Horizons, 54(3), pp. 241-251
3. Webber R. (2017). The Comparison Trap, Psychology Today,  
<https://www.psychologytoday.com/intl/articles/201711/the-comparison-trap>

## MODULO 4 – SESSIONE 2 INSTALLARE E GESTIRE L'APPLICAZIONE FACEBOOK

Facebook  è un social media diffuso e gratuito, ed una delle più grandi società di servizi di social networking, fondata da Mark Zuckerberg e altri.

È possibile accedere a Facebook da diversi dispositivi dotati di connessione internet (computer, tablet e smartphone). Il social network Facebook è disponibile:

- Tramite l'applicazione Facebook (per Android o per IOS)
- Tramite il sito web Facebook ([www.facebook.com](http://www.facebook.com))

Facebook permette agli utenti registrati di creare il proprio profilo personale o gestire una pagina pubblica o gestire un gruppo pubblico o privato.

Su Facebook gli utenti registrati possono pubblicare foto, documenti, notizie e video, mandare messaggi e restare in contatto con amici, famiglia, colleghi, pubblicizzare un evento, eccetera.

Se stai usando un tablet o uno smartphone, la scelta più semplice è scaricare sul tuo dispositivo la applicazione Facebook dal Play Store di Google oppure dall'app store di IOS.

Quando avrai scaricato l'applicazione potrai procedere alla creazione del tuo profilo personale e iniziare a:

- **Condividere informazioni personali** incluso il tuo nome, la tua foto profilo e la tua foto di copertina
- **Condividere note, foto, video, link, ecc...**, pubblicando sulla tua “bacheca”, oppure sulla “bacheca” dei tuoi “amici di Facebook”, in un gruppo Facebook (se sei membro), oppure su una pagina Facebook (se la pagina ha i commenti liberi). Tuttavia, presta attenzione alle impostazioni della privacy: scegli lo stato pubblico o privato coscientemente. In generale, puoi decidere di condividere i contenuti multimediali:
  - Solo con te stesso
  - Solo con i tuoi “amici di Facebook”
  - Solo con specifici amici
  - Con tutti i tuoi amici di Facebook eccetto alcune specifiche persone
  - Con il pubblico in generale
- **Inviare ad un altro utente una “richiesta di amicizia” oppure accettare la “richiesta di amicizia” da un altro utente:** adesso riceverai le notifiche da altri “utenti amici” circa le loro attività su Facebook
- **Cercare una pagina specifica e “mettere mi piace”** per seguire le attività della pagina a cui hai “messo mi piace”
- **Cercare uno specifico “gruppo Facebook” e cliccare “entra a far parte”:** i gruppi permettono alle persone di “riunirsi” online per condividere informazioni e discutere argomenti specifici. Un membro del gruppo deve invitarti per far parte del gruppo. Puoi anche creare il tuo proprio gruppo, ma presta attenzione alle impostazioni della privacy:
  - Gruppo “aperto”: gruppo, membri e commenti sono visibili al pubblico in generale che però non può interagire senza entrare a far parte del gruppo.
  - Gruppo “chiuso”: gruppo e membri sono visibili al pubblico generale, ma i commenti non saranno visibili fino a quando non entrerai a far parte del gruppo.
  - Gruppo “Segreto”: il pubblico generale non può vedere nulla
- **Usare i tasti “mi piace” (“mi piace”, “amore/cuore”, “ahah”, “wow”, “triste” o “arrabbiato”)** oppure **aggiungere commenti, link e altri contenuti multimediali**, quando vedi una attività interessante questi tasti ti permettono di interagire in modo semplice con le attività degli “utenti amici”, delle pagine a cui hai messo mi piace e dei gruppi Facebook.
- **Partecipare o creare un “evento”:** gli eventi di Facebook permettono agli amici di conoscere i prossimi eventi (pubblici o privati) nella propria comunità,
- **Scaricare Messenger di Facebook (sessione 4)** per contattare in privato i tuoi “amici”

**DAI UNA OCCHIATA AL DOCUMENTO ALLEGATO “GUIDA PASSO PASSO” E SEGUI LE  
ISTRUZIONI PER ACCEDERE ED IMPARARE A GESTIRE FACEBOOK**

---

**ASPETTI GENERALI POSITIVI E NEGATIVI DI FACEBOOK**

Prima di usare un social network come Facebook, dovresti prestare attenzione agli aspetti positivi e negativi. Ecco un breve elenco di alcuni esempi:

**POSITIVO** ↑

Sulla bacheca di Facebook oppure in un gruppo Facebook puoi esprimerti e condividere le tue esperienze.

Puoi condividere le tue foto, video, eccetera, oppure condividere contenuti pubblicati da altri per iniziare una conversazione pubblica, o per mostrare che sei d'accordo con ciò che avete condiviso.

---

**NEGATIVO** ↓

Presta attenzione quando decidi di condividere qualcosa, non sai dove le tue informazioni potranno finire: non puoi controllare quello che pubblichi online.

**POSITIVO** ↑

Puoi usare la bacheca di Facebook, le pagine Facebook ed i gruppi Facebook per discutere, cercare e condividere informazioni su specifici temi connessi alla salute. Potrebbe essere di tuo interesse ricercare le pagine ufficiali delle associazioni nazionali legate al tema salute o ricercare le pagine della associazione o organizzazione locale più vicina per essere informato riguardo gli eventi locali.

---

**NEGATIVO** ↓

Presta attenzione all'affidabilità delle informazioni: *fake news*, informazioni false e non corrette sono molto diffuse su Facebook.

**POSITIVO** ↑

Su Facebook, puoi allacciare nuove relazioni, anche con persone che vivono una situazione simile alla tua. Tuttavia, quando scambi delle informazioni personali o riservate durante una conversazione ricorda che è consigliabile farlo attraverso un messaggio privato

(usando Messenger di Facebook), in modo da preservare la riservatezza della conversazione.

---

**NEGATIVO** ↓

Fai attenzione ai finti profili: non sai chi è la persona dall'altra parte dello schermo e non puoi conoscere le sue intenzioni. Se qualcosa ti sembra così "incredibile" è probabile che sia falsa.

**POSITIVO** ↑

Attraverso Facebook, puoi entrare in contatto con altri caregiver di diverse generazioni, esperienze e background culturali ampliando le tue opinioni e arricchendo la tua rete. Si possono trovare facilmente nei gruppi Facebook dedicati a malattie specifiche, dove poter discutere argomenti comuni o pubblicare richieste di consigli, oppure puoi trovarli seguendo su Facebook le pagine delle organizzazioni nazionali e locali attive nella tua zona, che si occupano di malattie o problemi specifici.

---

**NEGATIVO** ↓

Alcune volte il linguaggio, lo slang ed il codice di condotta sui social media non sono sempre semplici da imparare e ricordare. Per esempio: scrivere un commento in Caps Lock (con lettere maiuscole) equivale a sgridare o urlare contro qualcuno nella vita reale.

---

## FACEBOOK E LA SALUTE

Su Facebook, puoi unirti a diversi "gruppi" che trattano gli argomenti più disparati: alcuni di essi sono gruppi di mutuo aiuto, dedicati a scambiarsi informazioni, condividere esperienze, ricevere e dare supporto ai membri che condividono un problema comune. Per esempio, ci sono dei gruppi di mutuo aiuto dove si può parlare di specifiche malattie, della perdita o della sopravvivenza.

Alcuni gruppi di mutuo aiuto sono pubblici (i tuoi amici su Facebook possono vedere che hai preso parte ad uno di questi gruppi), altri sono privati (i tuoi amici di Facebook non possono vedere se fai parte di uno di questi gruppi). Di solito, quando si affrontano argomenti delicati, si preferiscono i gruppi privati, in modo da rispettare la riservatezza dei membri del gruppo.

I gruppi privati possono essere:



- **"Chiusi"**: gruppo e membri sono visibili al pubblico generale, ma i commenti non sono visibili fino a quando non si entra a far parte del gruppo.
- **"Segreti"**: il pubblico generale non può vedere nulla.

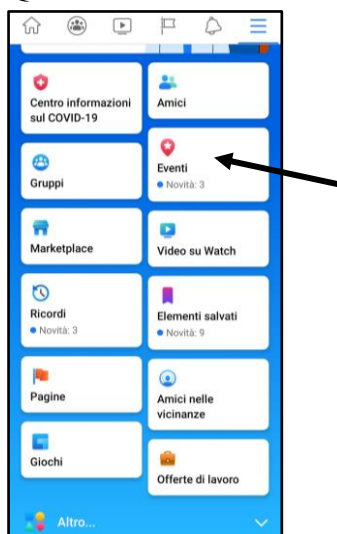


Apri la applicazione Facebook sul tuo tablet/smartphone e cerca “gruppo di supporto per caregiver”, nella barra di ricerca (<https://it-it.facebook.com/groups/207864052582384>): questo è un esempio di un gruppo pubblico di supporto per caregiver.

## ESERCIZIO SESSIONE 2

**Segui le istruzioni in basso e cerca di creare il tuo evento privato su Facebook:**

- 1- Apri il menu del tuo smartphone/tablet e clicca sulla icona di Facebook 
- 2- Quando verrà visualizzata la home page, fai clic sull'icona del menu  nella parte superiore della pagina (sistema operativo Android) / nella parte inferiore della pagina (sistema operativo IOS)
- 3- Quando verrà visualizzato il menu, clicca sulla sezione "evento"



- 4- Quando comparirà la pagina dell'evento, clicca sulla icona “crea” per creare il tuo evento.

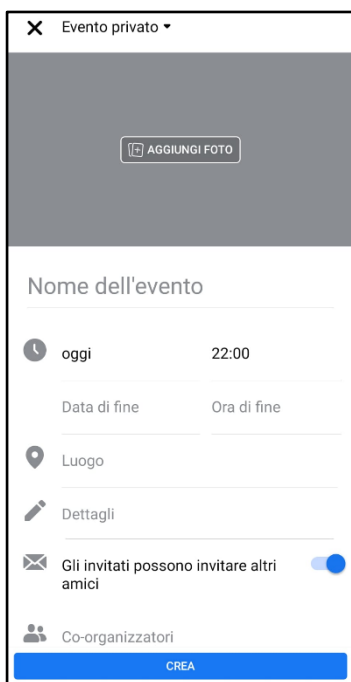


Immagine esempio  
per sistema  
operativo Android

**1. SELEZIONA “EVENTO PRIVATO” (SOLO GLI AMICI CHE INVITERAI LO VEDRANNO)**

**2. CLICCA SU “AGGIUNGI FOTO” NELLA PARTE SUPERIORE DELLA PAGINA, PER AGGIUNGERE UNA FOTO DAL TUO SMARTPHONE/TABLET (SIST. OPERATIVO **ANDROID**) OPPURE CLICCA SULLA ICONA FOTO NELLA PARTE IN ALTO DELLA PAGINA PER AGGIUNGERE UNA FOTO DAL TUO SMARTPHONE O TABLET (SISTEMA OPERATIVO **IOS**). L’IMMAGINE FARÀ CAPIRE AI TUOI AMICI DI CHE TIPO DI EVENTO SI TRATTA.**

**3. INSERISCI TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI:**

- TITOLO
- GIORNO
- ORA
- LOCATION/INDIRIZZO
- DESCRIZIONE DELL’EVENTO

**4. UNA VOLTA INSERITE TUTTE LE INFORMAZIONI, CLICCA SUL COMANDO “CREARE”**

- 5- La pagina dell'evento comparirà e sarai in grado di “invitare I tuoi amici” a partecipare all'evento.


- 6- Adesso clicca sull'icona “modifica” , “annulla evento” e “elimina evento”

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. <https://www.facebook.com/>

## MODULO 4 – SESSIONE 3

### INSTALLARE E GESTIRE L'APPLICAZIONE SKYPE

Skype  è un social media che permette la comunicazione tra due o più PC/tablet/smartphone, via internet. Skype permette agli utenti registrati di fare gratuitamente chiamate video e audio tra due persone o tra un gruppo, condividere file e mandare messaggi istantanei ad altre persone iscritte alla piattaforma. Skype viene usato per diversi scopi: colloqui di lavoro, video conferenze per incontri di lavoro, tenere delle lezioni/formazione, sedute di terapia con un terapeuta, telemedicina, ecc...

Skype è disponibile:

- Tramite l'applicazione Skype (Android e IOS)
- Tramite il sito web Skype ([www.skype.com](http://www.skype.com))

Se usi un tablet o uno smartphone, la scelta più semplice è scaricare la applicazione Skype dal Play Store di Google oppure per il Sistema operativo IOS dell'app store del tuo tablet o smartphone.

Quando avrai installato l'applicazione potrai procedere a creare il tuo profilo personale, con la tua foto ed il tuo nome, e:

- **Inviare ad un altro utente una "richiesta di contatto" oppure accettare la "richiesta di contatto" di un altro utente:** ora potrai ricevere chiamate, video chiamate e messaggi da altri utenti.
- **Avviare una chiamata, una video chiamata oppure una teleconferenza** (con più persone)
- **Inviare dei messaggi diretti** ai tuoi contatti

**DAI UNA OCCHIATA AL DOCUMENTO ALLEGATO "GUIDA PASSO PASSO" E SEGUI LE ISTRUZIONI PER AVERE ACCESSO ED IMPARARE A GESTIRE SKYPE**

---

#### ASPETTI GENERALI POSITIVI E NEGATIVI DI SKYPE

Prima di usare il social media Skype, dovresti prestare attenzione agli aspetti positivi e negativi. Qui una breve lista di esempi:

##### POSITIVO

Skype può essere uno strumento molto utile quando devi fare delle chiamate di qualsiasi tipo anche internazionali, poiché è gratuito! Con Skype puoi fare anche delle video

chiamate ed avere la possibilità di vedere le persone con cui stai parlando, un ottimo modo per accorciare le barriere della distanza!

---

**NEGATIVO** ↓

Alcune volte i servizi internet possono funzionare “a diverse velocità” in due luoghi diversi, causando dei ritardi, disturbi o disconnessioni: per esempio una webcam può rallentare la velocità del servizio.

Skype dipende dalla stabilità della connessione internet. Per questo motivo può essere difficile da usare nel modo corretto in zone in cui la connessione internet è poco stabile

**POSITIVO** ↑

Skype è uno strumento utile per i caregiver lavoratori. È ottimo per condividere i tuoi progressi lavorativi se non puoi essere nello stesso posto con i tuoi colleghi. Infatti, se hai bisogno di mostrare quello su cui stai lavorando, puoi condividere anche lo schermo durante una chiamata. Inoltre, Skype viene spesso usato per fare i colloqui di lavoro.

---

**NEGATIVO** ↓

Mostrarsi in video può causare stress ed imbarazzo in alcune persone.

**POSITIVO** ↑

Skype permette di parlare con più di una persona alla volta, creando chiamate di gruppo, conosciute come teleconferenze (conference call). Questo tipo di chiamate è molto comune nei contesti imprenditoriali, ma è anche molto diffusa tra le famiglie i cui membri vivono lontano. Inoltre, la teleconferenza viene spesso usata anche dai gruppi di supporto e dai gruppi di discussione.

---

**NEGATIVO** ↓

Parlare con più persone alla volta può essere complicato, a causa di diversi dispositivi, luoghi diversi, rumori di sottofondo, eccetera.

## POSITIVO ↑

Attraverso Skype puoi collegarti solo con la tua lista di contatti. Prima che qualcuno possa contattarti, devi accettare la richiesta di contatto, questo impedisce agli sconosciuti di disturbarti. Solo dopo questo passo, potrai chiamarli.

---

## NEGATIVO ↓

Skype non è un social media espressamente dedicato alla conoscenza e all'incontro ed alla relazione con nuove persone. Se è questa la tua necessità, dovrai utilizzare un altro social media.

---

## SKYPE E ASSISTENZA SANITARIA

Skype è stato usato nella assistenza sanitaria per diversi scopi. Qui alcuni esempi:

- **Telemedicina**

Secondo il WHO, significa “guarigione a distanza”

*Il suo scopo è fornire supporto clinico. Superare barriere geografiche, mettere in contatto utenti che si trovano in luoghi diversi. Esso comporta l'uso di vari tipi di ICT (tecnologie dell'informazione e della Comunicazione). Il suo obiettivo è migliorare i risultati sanitari”.*

*(World Health Organization, 2010)*

In questo caso, Skype può essere usato per fare un consulto a pazienti che non riescono ad andare dal medico di famiglia. O perché non riescono a lasciare la propria abitazione a causa degli impegni di cura, o perché abitano lontano, in una zona rurale. Oppure potrebbero essere bloccati o non riuscire a spostarsi a causa del maltempo o per le condizioni di salute. Inoltre, può essere utilizzato per fornire istruzioni video di primo soccorso a persone ferite.

- **Sessioni di terapia e gruppi di mutuo aiuto**

Skype può essere usato nella assistenza sanitaria anche per tenere delle sessioni di terapia individuale o di gruppo con professionisti (per esempio psicologi o facilitatori), o per organizzare gruppi di mutuo aiuto con colleghi o con persone che vivono gli stessi problemi, al fine di condividere esperienze e consigli.

### ESERCIZIO SESSIONE 3

**Vero o falso: scegli la risposta corretta.**


- 1) Skype è un forum online dove gli utenti possono aprire argomenti, pubblicare commenti su particolari problemi o argomenti e rispondere a quello che hanno pubblicato altri utenti
  - Vero**
  - Falso**
  
- 2) Skype viene usato spesso per fare colloqui di lavoro
  - Vero**
  - Falso**
  
- 3) Skype è un social media espressamente dedicato alla conoscenza e all'incontro con nuove persone.
  - Vero**
  - Falso**
  
- 4) Non puoi usare Skype per inviare messaggi di testo
  - Vero**
  - Falso**
  
- 5) La telemedicina e i gruppi di mutuo aiuto sono degli utili strumenti per i caregiver da usare su Skype
  - Vero**
  - Falso**
  
- 6) Skype non permette agli utenti registrati di fare delle teleconferenze
  - Vero**
  - Falso**

**PER LE RISPOSTE ESATTE VAI ALLA FINE DEL MODULO 4, NELLA SEZIONE DEDICATA**

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Advice Media (2012). The Doctor Will Skype You Now! How Video Chat Services Are Changing Healthcare, <https://advicemedia.com/blog/epatient/the-doctor-will-skype-you-now-how-video-chat-services-are-changing-healthcare/>
2. World Health Organization (2010). Telemedicine: opportunities and developments in Member States: report on the second global survey on eHealth, [https://www.who.int/goe/publications/goe\\_telemedicine\\_2010.pdf](https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf)
3. <https://www.skype.com/>

## MODULO 4 – SESSIONE 4 INSTALLARE E GESTIRE WHATSAPP, VIBER E MESSENGER

Messenger  (conosciuto anche come Messenger di Facebook) è un servizio di messaggistica istantanea gratuito (in origine sviluppato come la chat di Facebook), ed è disponibile:

- Tramite l'applicazione Messenger
- Tramite il sito web Facebook ([www.facebook.com](http://www.facebook.com))
- Tramite il sito web Messenger ([www.messenger.com](http://www.messenger.com))

Se stai usando un tablet o uno smartphone, la soluzione più semplice è scaricare l'applicazione Messenger dal Play Store di Google per i dispositivi con Sistema operativo Android oppure dall'App Store per i dispositivi IOS.

L'applicazione Messenger è separata dall'applicazione Facebook; anche se può essere usata per comunicare sia con "amici" di Facebook sia con contatti telefonici.

Quando avrai installato l'applicazione Messenger avrai due opzioni:

- Registrare il tuo account usando il tuo indirizzo e-mail/numero di telefono ed una password (segui le istruzioni della piattaforma)
- Accedere a Messenger tramite il tuo account di Facebook

Quindi, potrai iniziare a:

- **Mandare o ricevere messaggi, foto, video, adesivi (sticker), registrazioni audio ed anche allegare file** (per esempio documenti Word)
- **Effettuare o ricevere chiamate vocali e video, individuali o in teleconferenza (conference call)**

Inoltre, l'applicazione supporta i giochi.



WhatsApp è una diffusa piattaforma gratuita di messaggistica, video e voce che permette agli utenti di inviare messaggi di testo e messaggi vocali, fare audio e video chiamate, condividere immagini, file, posizione ed altri contenuti multimediali.

WhatsApp è disponibile:

- Per smartphone, o tablet con una carta sim, dalla applicazione WhatsApp
- Per computer, o tablet senza carta sim, dal sito web di WhatsApp collegato all'applicazione WhatsApp ([www.web.whatsapp.com](http://www.web.whatsapp.com))

Dopo aver installato la applicazione WhatsApp, per farla funzionare è necessario inserire il proprio numero di telefono cellulare.

Successivamente, potrai:

- **Iniziare a creare il tuo profilo personale (foto, nome, ecc...):** consenti all'applicazione di avere accesso ai contatti della tua rubrica.
- **Creare o prendere parte a chat individuali o di gruppo:** inviare messaggi di testo, file, immagini, video, link, messaggi registrati, la tua posizione, ecc...
- **Fare o ricevere una chiamata oppure una video chiamata** dalla tua lista di contatti.



Viber è un popolare servizio gratuito di messaggistica istantanea, una piattaforma audio e video che permette agli utenti di inviare messaggi di testo e messaggi vocali, fare chiamate audio e video, condividere immagini, file, posizioni degli utenti ed altri dati. .

Viber è disponibile:

- Su smartphone, tablet o computer tramite l'applicazione Viber

Sull'applicazione Viber gli utenti vengono registrati e identificati tramite il proprio numero di telefono cellulare, sebbene il servizio sia accessibile su piattaforme desktop (da computer) senza la necessità di una connettività mobile.

Con Viber puoi:



- **Creare il tuo profilo personale (foto, nome, eccetera):** consenti all'applicazione di avere accesso ai contatti della tua rubrica
- **Iniziare una chat,** mandare messaggi di testo, file, immagini, video, link, ecc..., **iniziare una chiamata oppure una video chiamata** con la lista dei tuoi contatti.

Inoltre, il social media Viber fornisce anche un servizio di telefonia fissa e mobile internazionale a pagamento chiamato Viber Out.

**DAI UNA OCCHIATA AL DOCUMENTO ALLEGATO "GUIDA PASSO PASSO" E SEGUI LE ISTRUZIONI PER AVERE ACCESSO ED IMPARARE A GESTIRE MESSENGER E WHATSAPP/VIBER**

---

## ASPETTI GENERALI POSITIVI E NEGATIVI DI MESSENGER E WHATSAPP/VIBER

Prima di usare i social media Messenger e WhatsApp/Viber, dovresti prestare attenzione ai loro aspetti positivi e negativi. Ecco una lista di alcuni esempi:

### POSITIVO ↑

Essendo impostati su una connessione internet, WhatsApp/Viber e Messenger offrono chiamate gratuite illimitate, video chiamate e messaggi in tutto il mondo.

---

### NEGATIVO ↓

WhatsApp/Viber e Messenger funzionano solo con una connessione internet e se non hai una connessione Wi-Fi, dovrai pagare per la tua connessione internet.

Se usi queste applicazioni frequentemente senza il Wi-Fi, controlla il tuo piano telefonico per cercare la offerta migliore per i tuoi bisogni di connessione.

### POSITIVO ↑

Oltre alla messaggistica istantanea e le chiamate WhatsApp/Viber e Messenger possono essere usati per collaborazioni, poiché è possibile condividere file come foto ed anche documenti come file Word ed Excel.

---

#### NEGATIVO ↓

Le applicazioni continueranno a funzionare in background sul tuo dispositivo, continueranno a mandare avvisi e notifiche. Per questo motivo, spesso la batteria del tuo dispositivo potrebbe scaricarsi rapidamente.

#### POSITIVO ↑

Messenger è collegato a Facebook (FB), questo rende molto più semplice ed immediato comunicare con i propri amici di FB dal proprio dispositivo. Messenger è perfetto per scambiare messaggi privati, poiché solo gli utenti coinvolti li leggeranno.

---



#### NEGATIVO ↓



Gli utenti FB devono scaricare Messenger se vogliono comunicare in modo semplice ed immediato con gli amici di FB e l'applicazione occupa molto spazio nella memoria del dispositivo (più di 100 MB).

## ESERCIZIO SESSIONE 4





### Esercizio 1

**OPZIONE 1: Segui le istruzioni in basso e prova a mandare dal tuo telefono un messaggio vocale ad uno dei tuoi contatti usando WhatsApp:**

- 1- Apri il menu del tuo smartphone/tablet e clicca sulla icona di WhatsApp 
- 2- Quando si aprirà la pagina
  - **Per sistema operativo ANDROID:** clicca sulla icona  nella parte inferiore della pagina per trovare i contatti telefonici che utilizzano WhatsApp. Quindi seleziona un contatto.
  - **Per sistema operativo IOS:** scrivi il nome del contatto telefonico nella barra di ricerca nella parte superiore della pagina, quindi seleziona il contatto.

- 3- Quando viene visualizzata la pagina WhatsApp del contatto, cerca l'icona del microfono nella parte inferiore della pagina,  (ANDROID)  (IOS), tieni premuto ed inizia a parlare. Quando avrai finito di registrare il messaggio, toglì il dito dallo schermo. Il messaggio verrà immediatamente inviato.

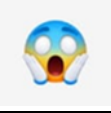
**OPZIONE 2: Segui le istruzioni in basso e prova a mandare ad uno dei tuoi contatti telefonici un messaggio vocale con Viber:**

- 1- Apri il menu del tuo smartphone/tablet e clicca sulla icona di Viber 
- 2- Quando comparirà la pagina principale
  - **Sistema operativo ANDROID:** clicca sull'icona  nella parte inferiore della pagina per trovare i contatti telefonici che utilizzano Viber. Quindi seleziona il contatto.
  - **Sistema operativo IOS:** clicca sulla icona  nella parte superiore della pagina, quindi seleziona il contatto
- 3- Quando verrà visualizzata la pagina Viber del contatto, cerca l'icona del microfono  in fondo alla pagina, tienila premuta e inizia a parlare. Quando avrai finito di registrare il messaggio, toglì il dito dallo schermo. Il messaggio vocale verrà inviato immediatamente.

**Esercizio 2**

È difficile interpretare i messaggi scritti su WhatsApp, Viber e Messenger. Lo stile della scrittura può far sembrare i messaggi confusi o distorti e può causare problemi di comunicazione tra le persone. Usare le emoticon (espressione facciale in forma di icona) può essere utile per spiegare il tono del tuo messaggio di testo o per personalizzare la conversazione. In questo esercizio ti chiediamo di collegare ogni emoticon di Messenger nella colonna A, con la corretta descrizione delle emozioni o dell'umore nella colonna B, numerando la colonna B:



	COLONNA A		COLONNA B
1		...	Questa emoticon trasmette spesso sentimenti entusiasti di amore, infatuazione e adorazione
2		...	Questa emoticon viene spesso utilizzata per indicare un grande scoppio di rabbia, frustrazione o ira.
3		...	Questa emoticon può trasmettere varie emozioni negative, tra cui irritazione, rabbia e disprezzo. Due soffi di vapore o di fumo escono dal naso. Può anche trasmettere sentimenti di orgoglio, dominio ed <i>empowerment</i> .
4		...	Questa emoticon può rappresentare un bacio d'addio o buona notte e trasmettere sentimenti di amore e affetto più in generale.
5		...	Questa emoticon intende rappresentare nervosismo o disagio.
6		...	Questa emoticon, sebbene intenda rappresentare orrore e paura, trasmette comunemente sentimenti di shock, timore, incredulità e intensa eccitazione (come un fan urlante).
7		...	Questa emoticon trasmette spesso un forte senso di divertimento, eccitazione, stravaganza, buffoneria o scherzo.
8		...	Questa emoticon trasmette spesso piacere generale e buon umore.
9		...	Questa emoticon può indicare sonnolenza, stanchezza. Può anche rappresentare la noia.
10		...	Questa emoticon può trasmettere un dolore inconsolabile ma anche altri sentimenti intensi.
11		...	Questa emoticon può trasmettere un moderato grado di tristezza o dolore.

Esercizio adattato da [www.emojipedia.org](http://www.emojipedia.org).

Dai un'occhiata al sito web per una spiegazione completa di tutte le emoticon.

**PER LE RISPOSTE ESATTE VAI ALLA FINE DEL MODULO 4, NELLA SEZIONE DEDICATA**

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. <https://emojipedia.org/>
2. <https://www.messenger.com/>
3. <https://www.viber.com/>
4. <https://www.whatsapp.com/>

## MODULO 4 – SESSIONE 5

### CERCARE ED UTILIZZARE FORUM ONLINE PER CAREGIVER COME STRUMENTI DI MUTUO AIUTO

Come precedentemente introdotto, un forum online è un sito web di discussione dove le persone possono conversare pubblicando messaggi. È fruibile tramite computer, tablet o smartphone ed è generalmente gratuito. Attraverso un forum online, gli utenti possono aprire degli argomenti, pubblicare dei commenti circa particolari problemi o argomenti e rispondere a quello che hanno pubblicato gli altri utenti.

Il forum può contenere diversi “sotto-forum” relativi a specifici argomenti: per esempio i forum online per caregiver possono contenere un “sotto-forum” dedicato a caregiver di persone con il morbo di Alzheimer. Dai una occhiata ai seguenti siti web che includono anche forum per caregiver:

- <https://www.intopic.it/forum/salute/alzheimer/>
- <https://www.alz.org/it/community-online.asp>

Sulla base delle impostazioni del forum, il forum può essere:

- **Forum moderato**

È un forum in cui gli utenti o gli amministratori del forum sono moderatori, nel senso che hanno accesso a tutte le discussioni ed ai commenti allo scopo di moderare la discussione. Di solito hanno diverse funzioni: mantenere il forum

libero da spam, rispondere alle domande degli utenti riguardo le regole, gestire qualsiasi tipo di problema, sia tecnico che in caso di conflitto tra utenti.

- **Forum Non-moderato**  
Un forum non moderato è un forum dove gli utenti possono pubblicare commentare o aprire discussioni senza essere moderati da un altro utente. Di solito sono forum pubblici.
- **Forum Privato**  
Un forum privato è un forum dove gli utenti devono essere registrati ed essere “approvati” dal moderatore del forum per potere leggere, pubblicare o commentare nelle discussioni.
- **Forum Pubblico**  
Un forum pubblico è un forum online dove il contenuto è disponibile a tutti gli utenti, anche se non registrati. In questo caso, gli utenti non registrati vengono chiamati “ospiti” o “visitatori”. Di solito i forum pubblici hanno delle sezioni specifiche dedicate agli utenti registrati, dopo aver fatto una richiesta all’amministratore del forum (admin) l’utente viene ammesso a partecipare alla sezione privata o riservata.

---

## ASPETTI GENERALI POSITIVI E NEGATIVI DEI FORUM ONLINE

Prima di usare un forum online, dovresti prestare attenzione agli aspetti positivi e negativi. Ecco una breve lista di esempi:

### POSITIVO ↑

- I forum online possono fungere da comunità, come gruppi di mutuo aiuto, dove gli utenti possono trovare supporto ed empatia. (Daine et al., 2013)
  - L’uso dei forum online può servire come “meccanismo” per far fronte ad ansia e angoscia
  - Gli utenti dei forum online possono sentirsi accettati e capiti e possono alleviare la solitudine e l’isolamento
  - Gli utenti dei forum possono discutere ed avere momenti di confronto con persone che vivono esperienze di vita simili
  - I forum online possono facilitare nuove conoscenze e contatti
  - I forum online sono utili per scambiarsi dubbi e informazioni su argomenti specifici.
-

## NEGATIVO ↓

- La difficoltà di uso ed i potenziali svantaggi cambiano in base al tipo di forum (pubblico, privato, moderato o non moderato)
- Barriere di Comunicazione: è difficile interpretare i messaggi scritti. Lo stile di scrittura può farli sembrare confusi e distorti e possono portare a problemi di comunicazione tra le persone.
- Comunicazione non immediata: se il forum non è attivo, non gestito bene e non molto popolare, può diventare uno strumento non funzionale, poiché il tempo di risposta degli altri utenti può dilungarsi molto.
- Pericoli causati dall'anonimato: le persone possono mentire su chi sono e su cosa vogliono. Presta attenzione a quello che decidi di condividere e non condividere informazioni troppo personali. La protezione della privacy è estremamente importante quando si usano i forum online.
- Le informazioni che si trovano sui forum possono essere inaccurate e incorrette, perché spesso provengono da persone che non hanno delle specifiche competenze.
- I forum sono degli ottimi strumenti di confronto, ma inadatti come strumenti di informazione.

## ESERCIZIO SESSIONE 5

**Inserisci nella tabella in basso le seguenti frasi relative ai forum online. Seleziona quali frasi vanno nella colonna “da fare” e quali nella colonna “da non fare”**

*1 - Condividere foto di persone reali*

*2 - Condividere articoli, video, link che hai trovato online da fonti attendibili*

*3 - Usare le emoticon*

*4 - Esprimere la tua opinione educatamente e con rispetto*

*5 - Usare CAPS\_LOCK (scrivere tutte le parole in lettere maiuscole)*

*6 - Usare una immagine reale di te stesso ed il tuo vero nome*

DA FARE	DA NON FARE

**PER LE RISPOSTE ESATTE VAI ALLA FINE DEL MODULO 4, NELLA SEZIONE DEDICATA**

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Daine K, Hawton K, Singaravelu V, Stewart A, Simkin S, Montgomery P (2013) The Power of the Web: A Systematic Review of Studies of the Influence of the Internet on Self-Harm and Suicide in Young People. PLoS ONE 8(10), <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0077555>



## MODULO 4

### SOLUZIONI DEGLI ESERCIZI

#### ESERCIZIO SESSIONE 1

COLONNA A		COLONNA B
FORUM ONLINE	6	È una informazione falsa o non accurata, (che viene diffusa) non intenzionalmente
SERVIZIO DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA	3	È una informazione falsa deliberatamente creata per danneggiare le persone, gruppi sociali, organizzazioni, paesi, eccetera
DISINFORMAZIONE	1	È un sito web o una pagina web dove gli utenti possono dove gli utenti possono aprire un argomento, inviare commenti su un particolare problema o argomento e rispondere ai messaggi di altri utenti
FRODE	7	È un Servizio offerto via internet, attraverso siti web e/o applicazioni, dove gli utenti possono interagire aggiungendo contenuti digitali, commenti, informazioni, eccetera.
SOCIAL MEDIA	2	È un tipo di chat online che permette agli utenti di scambiarsi messaggi di testo istantanei su internet
INFORMAZIONI SBAGLIATE	5	È un servizio interattivo (social network, servizi di messaggistica istantanea, forum online) che, attraverso siti web o applicazioni, permette agli utenti di creare e condividere contenuti digitali.
SERVIZI INTERATTIVI	4	È un inganno illecito o criminale che mira ad ottenere un guadagno finanziario o personale

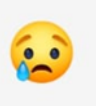

### ESERCIZIO SESSIONE 3

1. Skype è un forum online dove gli utenti possono aprire argomenti, pubblicare commenti su particolari problemi o argomenti e rispondere a quello che hanno pubblicato altri utenti
  - **Vero**
  - **Falso**
- 2) Skype viene usato spesso per fare colloqui di lavoro
  - **Vero**
  - **Falso**
- 3) Skype è un social media espressamente dedicato a conoscere e collegarsi con nuove persone.
  - **Vero**
  - **Falso**
- 4) Non puoi usare Skype per inviare messaggi di testo
  - **Vero**
  - **Falso**
- 5) La telemedicina e I gruppi di mutuo aiuto sono degli utili strumenti per I caregiver su Skype
  - **Vero**
  - **Falso**
- 6) Skype non permette agli utenti registrati di fare delle teleconferenze
  - **Vero**
  - **Falso**

## ESERCIZIO SESSIONE 4

### Esercizio 2

	COLUMN A		COLUMN B
1		11	Questa emoticon trasmette spesso sentimenti entusiasti di amore, infatuazione e adorazione
2		4	Questa emoticon viene spesso utilizzata per indicare un grande scoppio di rabbia, frustrazione o ira.
3		8	Questa emoticon può trasmettere varie emozioni negative, tra cui irritazione, rabbia e disprezzo. Due bocchate di vapore escono dal naso, come se stesse soffiando o fumando. Può anche trasmettere sentimenti di orgoglio, dominio ed <i>empowerment</i> .
4		6	Questa emoticon può rappresentare un bacio d'addio o buona notte e trasmettere sentimenti di amore e affetto più in generale.
5		1	Questa emoticon intende rappresentare nervosismo o disagio.
6		5	Questa emoticon, sebbene intenda rappresentare orrore e paura, trasmette comunemente sentimenti di shock, timore, incredulità e intensa eccitazione (come un fan urlante).
7		9	Questa emoticon trasmette spesso un forte senso di divertimento, eccitazione, stravaganza, buffoneria o scherzo.
8		2	Questa emoticon trasmette spesso piacere generale e buon umore.
9		3	Questa emoticon può indicare sonnolenza, stanchezza. Può anche rappresentare la noia.

10		7	Questa emoticon può trasmettere un dolore inconsolabile ma anche altri sentimenti intensi.
11		10	Questa emoticon può trasmettere un moderato grado di tristezza o dolore.

### ESERCIZIO SESSIONE 5

DA FARE	DA NON FARE
	<p>1 - Condividere foto di persone reali</p> <p><i>Non condividere foto di persone reali senza il loro consenso. Il rispetto della privacy è estremamente importante. Tuttavia, ricorda che non puoi controllare quello che condividi dopo averlo fatto!</i></p>
<p>2 - Condividere articoli, video, link che hai trovato online da fonti attendibili</p> <p><i>Non condividere dei contenuti senza aver controllato prima la fonte o le fake news!</i></p>	
<p>3 - Usare le emoticon</p> <p><i>Sono utili per spiegare il tono del tuo messaggio di testo e per personalizzare la conversazione!</i></p>	
<p>4 - Esprimere la tua opinione educatamente e con rispetto</p> <p><i>Non esprimere la tua opinione in modo volgare e violento, non imprecare o offendere altre persone. Non perpetrare discorsi d'odio, è un crimine!</i></p>	



# eLILY

ehealth Literacy Learning skills among carers of older people  
and people with Dementia



	<p>5 - Usare CAPS_LOCK (scrivere tutte le parole in lettere maiuscole)</p> <p><i>Non usare CAPS_LOCK (scrivere tutto il lettere maiuscole) è molto scortese!</i></p>
	<p>6 – Usare una immagine reale di te stesso ed il tuo vero nome</p> <p><i>Ricorda che devi proteggere la tua privacy!</i></p>

*Il materiale relativo al progetto Elily, realizzato dai beneficiari congiuntamente o individualmente in qualsiasi forma e utilizzando qualsiasi mezzo, riflette solo il punto di vista dell'autore, e l'Agenzia Nazionale e la Commissione Europea non sono responsabili per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in esso contenute.*

