

10 passos per fer activitats a distància en els casals municipals de persones grans davant la COVID19

Una guia per als responsables municipals



**Diputació
Barcelona**

Octubre 2020

Direcció tècnica

Pilar Martínez Rodríguez
Directora del Programa d'Envel·liment Actiu i Autonomia Personal
Secció de Recursos per a l'Autonomia Personal
Servei de Suport de Programes Socials
Gerència de Serveis de Benestar Social
Diputació de Barcelona

Autoria

Toni Rivero Fernández
Cap de consultoria i projectes d'envelliment
antonio.rivero@uab.cat
Fundació Salut i Envel·liment UAB
Universitat Autònoma de Barcelona



Taula de continguts

Introducció	9
Quins passos cal donar?	11
Pas 1: Selecciona la persona que coordinarà el programa	12
Pas 2: Selecciona un equip de monitors i referents d'activitats	13
Pas 3: Estableix les dinàmiques i protocols de funcionament	14
Pas 4: Assegura els recursos TIC necessaris per començar	16
Pas 5: Reforça les capacitats de l'equip	18
Pas 6: Planifica les activitats.....	20
Pas 7: Comunica el programa d'activitats al públic objectiu	23
Pas 8: Gestiona les inscripcions	25
Pas 9: Ofereix suport usuari a les persones que ho necessitin	26
Pas 10: Avalua tot el que heu fet i continua millorant.....	27

Introducció

La pandèmia de la COVID19 ha impactat de forma dramàtica en tot el món. La seva afectació ha estat transversal a tota la societat. Però, les persones grans han patit les conseqüències més greus en forma de major incidència de complicacions clíniques derivades de la malaltia i, per últim, de major mortalitat¹.

En el nostre país s'han adoptat diferents mesures de protecció específica de les persones grans davant el contagi de la COVID19, més enllà de les destinades a la població en general. Entre aquestes mesures hi ha el tancament preventiu dels casals de persones grans, així com dels altres equipaments de proximitat. Com a conseqüència, moltes persones grans han vist com reduïen dràsticament els seus contactes socials. A més, la seva participació en activitats socioculturals pràcticament s'ha esvaït. Tal com apuntava recentment una carta del lector publicada a El Periódico de Catalunya: "l'ha transformat de gent gran activa a vulnerable velleta de solemnitat. I has perdut els viatges de l'Imsero, la Universitat Sènior, els casals de persones grans, les classes de gimnàstica suau i el suport sanitari dels centres de dia i guanyat l'aïllament familiar i la privació de vida social"².

L'abast de l'impacte d'aquesta situació sobre la salut i el benestar de les persones grans encara es desconeix, però tots els indicis apunten a un major risc de problemes de salut mental i física, especialment entre aquelles que viuen soles i/o que tenen poques relacions familiars³. En una enquesta realitzada entre finals d'abril i principis de juny del 2020, la majoria de les persones grans que van participar manifestaven indicis d'afectació emocional i cognitiva a causa del confinament durant l'estat d'emergència⁴. La proliferació de notícies alarmants sobre la COVID19, el reforçament de l'edadisme a la societat i la generalització errònia de la fragilitat a totes les persones grans resulten problemes addicionals que agreugen la situació⁵.

A la província de Barcelona, alguns casals de persones grans municipals han desplegat iniciatives de programació alternativa d'activitats socioculturals, així com de suport comunitari a les persones grans. La seva intenció era garantir una certa continuïtat del seu funcionament i, alhora, facilitar el manteniment del contacte social de les persones usuàries. D'aquesta manera, pretenien evitar que

¹ Red Nacional de Vigilancia Epidemiológica, «Informe nº 46. Situación de COVID-19 en España» (Madrid, 2020).

² Marta Torres, «Fer-se gran en temps de covid: de persona activa a vulnerable velleta de solemnitat», *El Periódico de Catalunya*, 16 setembre 2020.

³ Richard Armitage i Laura B Nellums, «COVID-19 and the consequences of isolating the elderly», *The Lancet Public Health* 5, núm. 5 (1 maig 2020): e256, [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(20\)30061-X](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30061-X).

⁴ Fundació Salut i Envelliment UAB, «Efectes cognitius i psicosocials del confinament en persones grans» (Barcelona, 2020).

⁵ Sacramento Pinazo-Hernandis, «Impacto psicosocial de la COVID-19 en las personas mayores: problemas y retos», *Revista Española de Geriátria y Gerontología* 55, núm. 5 (setembre 2020): 249-52, <https://doi.org/10.1016/j.regg.2020.05.006>.

la prolongació del tancament al públic de les seves instal·lacions s'acabés traduïnt en un abandonament definitiu de l'assistència d'aquestes persones i, en els casos de població vulnerable, en un procés cap a l'aïllament social.

La gran majoria dels casals de persones grans municipals no compta amb una estratègia per fer front els reptes de promoure l'envelliment actiu en temps de la COVID19, d'acord amb els contactes realitzats des dels serveis tècnics de la Diputació de Barcelona. Les poques iniciatives detectades semblen molt condicionades per les pràctiques que ja existien prèviament, així com per la disponibilitat de personal remunerat. Per exemple, alguns casals de persones grans municipals han fet trucades de seguiment a les persones usuàries durant el confinament, indagant sobre la seva situació i oferint el seu acompanyament durant aquelles setmanes. Aquestes trucades s'han pogut realitzar perquè comptaven amb una base de dades de persones usuàries i un personal de dedicació estable que les ha fet. A més, la gestió de dades s'ajustava a la normativa de protecció de dades personals. Però, en pocs casos aquest personal estava qualificat o entrenat específicament per fer les trucades, aplicant tècniques d'entrevista orientades cap a la intervenció psicosocial. Més excepcional, ha estat l'organització d'activitats socioculturals per videotrucada.

Cal tenir present, per comprendre aquesta situació, que els casals de persones grans municipals estan pensats per un funcionament presencial, que succeeix majoritàriament a les seves instal·lacions i on l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació està arraconat a la difusió de les seves activitats o, com a molt, a la formació presencial de les persones usuàries. A més, bona part d'aquests equipaments està gestionada per una associació de persones grans, sense recursos ni capacitats per continuar funcionant amb les restriccions imposades per fer front a la COVID19.

Els ajuntaments estan enfrontant aquesta nova situació dels casals de persones grans municipals amb una capacitat de resposta molt limitada. D'una banda, hi ha una gran incertesa sobre els calendaris d'apertura de les instal·lacions, que ve marcada per l'evolució de la transmissió comunitària de la COVID19 o per la disponibilitat futura d'una vacuna. A més, tal com es posa de manifest en altres equipaments públics, quan es retorna a l'activitat presencial hi ha serioses dificultats per continuar funcionant. Les persones usuàries es mostren reticents a tornar a les instal·lacions i l'aforament restringit de les activitats limita molt el seu abast. D'altra banda, els casals de persones grans municipals compten amb una escassa dotació de personal directiu i tècnic. De fet, en molts casos només es disposa d'un/a tècnic/a municipal en gent gran que sovint assumeix funcions en altres àrees. Per últim, els ajuntaments probablement patiran una caiguda dels ingressos fiscals i, al mateix temps, un augment de les demandes de despesa social durant els propers anys. En conseqüència, no es plantegen un augment del pressupost disponible pels casals de persones grans municipals.

En aquest document s'ofereixen als ajuntaments un conjunt de recomanacions per dotar als casals de persones grans d'unes bases estratègiques per adaptar la programació d'activitats i l'acció comunitària davant la COVID19. Es pretén recuperar el seu paper fonamental en la promoció de la qualitat de vida de les persones grans, des d'un enfocament basat en l'envelliment actiu i aprofitant els recursos disponibles o fent un esforç pressupostari molt contingut.

Quins passos cal donar?

Calen només deu passos. Són simples, però suposen grans reptes per a tots aquells casals de persones grans que els tenen que donar per primera vegada. Especialment, quan aquests equipaments no disposen de professionals de dinamització sociocultural.

- Pas 1: Selecciona la persona que coordinarà el programa.
- Pas 2: Munta un equip de monitors i referents d'activitats.
- Pas 3: Estableix les dinàmiques i protocols de funcionament.
- Pas 4: Assegura els recursos TIC necessaris per començar.
- Pas 5: Reforça les capacitats de l'equip.
- Pas 6: Planifica les activitats.
- Pas 7: Comunica el programa d'activitats al públic objectiu.
- Pas 8: Gestiona les inscripcions.
- Pas 9: Ofereix suport usuari a les persones que ho necessitin.
- Pas 10: Avalua tot el que heu fet i continua millorant.

Si es segueixen tots aquests passos, qualsevol casal de persones grans pot posar en marxa el seu propi programa d'activitats socioculturals a distància. A continuació, donem més detalls sobre les accions que caldrà portar a terme a cada un dels passos anteriors. D'aquesta manera, podreu saber què necessiteu i el temps que trigareu en completar la primera programació.

Pas 1: Selecciona la persona que coordinarà el programa

La posada en marxa d'un programa d'activitats socioculturals a distància dins d'un casal de persones grans no és una tasca senzilla. Per començar, si no fos perquè una de les mesures contra la COVID19 ha estat tancar les seves instal·lacions al públic o reduir-ne molt el seu aforament, molt probablement pocs ajuntaments titulars estarien interessats en aquest tipus d'activitats. Per acabar-ho de complicar, hi ha molts casals de persones grans que no disposen de professionals de dinamització sociocultural per abordar aquest gran repte.

Dit això, **identifica un/a tècnic/a** que tingui experiència en dinamització sociocultural o en processos de participació, amb capacitat per treballar de forma autònoma i organitzada, coneixements d'usuari intermedi o avançat en xarxes socials digitals i que pensis que pot conduir un petit equip de treball. Si aquesta persona treballa en algun dels casals de persones grans municipals, millor que millor. Però, en cas contrari, busca-la en altres equipaments, com ara casals culturals, centres cívics, biblioteques, etc. o serveis municipals com els de serveis socials, de participació social, acció comunitària, dones, immigració o, fins i tot, joventut. Si s'escau, negocia amb aquesta persona i els seus responsables la seva dedicació en aquesta iniciativa.

Un cop has fet la selecció, **assegura que la persona que coordinarà el programa d'activitats socioculturals a distància comparteix la visió i el diagnòstic de situació dels casals de persones grans municipals davant la COVID19**. Si no compta amb formació en gerontologia, la qual cosa seria ideal, és crucial que conegui el paradigma de l'envelliment actiu de l'Organització Mundial de la Salut⁶. A més, ha d'assumir que les persones grans són un col·lectiu social extraordinàriament divers tant en interessos i aspiracions, com en necessitats i capacitats. En l'ús d'Internet, ha de saber que, front a persones grans que no tenen cap coneixement, hi ha moltes altres que són usuàries habituals i algunes altres que són usuàries avançades. A més, bastantes d'aquestes persones han après a fer-les servir en quan ho han trobat necessari.

Treballa conjuntament amb aquesta persona per definir les grans línies del programa i anticipar els principals problemes que us podeu trobar en el desplegament de les activitats socioculturals a distància. Assegura que se sent plenament recolzada i pregunta en què se li pot ajudar abans de continuar amb els següents passos.

⁶ Organización Mundial de la Salud, «Envejecimiento activo: un marco político*», *Revista Española de Geriátría y Gerontología* 37 (2002): 74-105. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-envejecimiento-activo-un-marco-politico-13035694>

Pas 2: Munta un equip de monitors i referents d'activitats

Comptar amb personal amb la capacitat adequada perquè pugui realitzar activitats socioculturals a distància és fonamental. Per assegurar-lo, els casals de persones grans hauran de dur a terme diferents accions clau.

Busca personal adient en la llista dels monitors i referents d'activitats dels casals de persones grans municipals. Els monitors de casals de persones grans són llocs de treball ocupats per personal remunerat amb capacitat professional per dissenyar, programar, conduir i avaluar activitats socioculturals. En canvi, els referents d'activitats dels casals de persones grans són llocs d'activitat voluntària ocupats per personal voluntari amb habilitats personals per conduir activitats socioculturals o donar suport als monitors d'activitats; així com per orientar i acompanyar a persones usuàries en les activitats organitzades a partir de la seva experiència personal⁷.

El nombre de persones a incloure en l'equip d'activitats socioculturals a distància dependrà de cada equipament. Però aquí som favorables a què siguin grups de quatre a sis persones. D'aquesta manera, resultarà més fàcil assegurar que una part de la programació es podrà fer, encara que hi hagin baixes. Si no es disposa de personal propi adient en els casals de persones grans, o aquest resulta insuficient, **cerca entre els tècnics municipals d'altres equipaments; així com entre les persones usuàries dels casals de persones grans i entitats socials del municipi.** Considera plantejar un senzill sondeig per esbrinar qui podria i estaria disposat a organitzar activitats socioculturals a distància, de quin tipus podrien ser, i què necessitarien per fer-ho.

S'ha de valorar que algunes col·laboracions que abans no havien estat possible en forma d'activitats presencials, poden ser-ho ara en format a distància. Per exemple, un/a monitor/a d'esports a un equipament municipal pot gravar alguns vídeos d'activitat física. Tanmateix, un membre d'una associació fotogràfica pot fer-se càrrec d'un taller d'iniciació a la fotografia.

En qualsevol cas, **selecciona persones motivades, amb bones habilitats socials, i que permetin oferir una programació variada**, tant en temes (activitat física, informàtica, idiomes, actualitat, jocs d'entreteniment, etc.), com en el seu format (tallers o aules de formació per videoconferència, vídeos tutorials o demostratius, etc.).

⁷ Toni Rivero, «Nous models de casals de persones grans. Una proposta d'equipaments de titularitat municipal per a l'envelliment actiu» (Diputació de Barcelona i Fundació Salut i Envel·liment - UAB, Barcelona, 2020), 54-55.

Pas 3: Estableix les dinàmiques i protocols de funcionament

Seleccionat l'equip de monitors i referents d'activitats que portaran a terme la nova programació a distància, és moment d'establir les dinàmiques i protocols de treball. Per començar, **genera un espai de treball comú** perquè el personal pugui compartir la documentació, però també les seves idees, inquietuds i experiències. Això sempre és convenient. Però, en les circumstàncies actuals i davant del repte d'organitzar activitats socioculturals adaptades a la COVID19, encara ho serà més.

Les reunions de treball poden ser presencials, virtuals o una combinació d'ambdues fórmules. En cas de reunions presencials, evidentment s'hauran d'aplicar i mantenir actualitzades les mesures de prevenció i seguretat davant la COVID19. En cas de reunions virtuals, fet que recomanem, es poden utilitzar les mateixes aplicacions de videoconferència que han estat escollides per realitzar les activitats socioculturals a distància. D'aquesta manera les reunions de treball virtuals serviran d'aprenentatge a tot el personal implicat.

En general, **implanta que totes les reunions comptaran amb ordre del dia i acta**, tant les presencials com les virtuals. El coordinador/a elaborarà i distribuirà amb antelació l'ordre del dia entre l'equip, anticipant els temes a tractar i, si s'escau, l'ordre i el temps d'exposició de cada un d'ells. Posteriorment, quan abans millor, elaborarà i compartirà amb tot l'equip l'acta de la reunió. En aquest document deixarà constància de les decisions i els criteris comuns d'organització que hagin estat adoptats; així com la relació de tasques a realitzar, amb la identificació dels seus responsables i de les dates de lliurament. El coordinador/a podrà ajudar a resoldre els dubtes de l'equip sobre els continguts de les actes de reunió.

Amb el suport del Delegat/a de Protecció de Dades de l'ajuntament, **elabora un manual dels procediments implicats en la realització de videoconferències i en l'enregistrament de vídeos on pugui aparèixer la imatge o la veu de les persones usuàries**. Cal tenir molt present que la publicació d'imatges o la reproducció de veus, que no siguin accessòries en la reproducció, necessita una cessió addicional específica a l'autorització de la seva gravació.

Algunes orientacions generals a tenir en compte en la realització de videoconferències sense gravació d'imatge i veu de les persones usuàries són les següents:

- En el moment de la inscripció i a l'inici de cada sessió, informar a les persones usuàries de la prohibició de gravar i/o difondre públicament, parcialment o totalment, la videoconferència a Internet o qualsevol altre mitjà. A més, informar que si activen la seva càmera han d'evitar que darrera seu apareguin objectes personals que vulguin mantenir en privat.
- A l'inici de cada sessió, demanar a les persones usuàries que tinguin el micròfon desactivat, excepte quan vulguin intervenir. En cas de seminaris per videoconferència, es pot demanar que

desactivin també la seva càmera⁸. Opcionalment, es pot demanar que utilitzin auriculars amb micròfon integrat, perquè eviten l'efecte eco o els sorolls d'ambient.

Si teniu previst gravar la videoconferència, altres orientacions generals són:

- En el moment de la inscripció i a l'inici de cada sessió, informar a les persones usuàries de la gravació de la videoconferència. És important deixar constància d'aquest avís. Per exemple, es pot incloure un text informatiu en el document de confirmació de la inscripció que es lliura a les persones usuàries (habitualment, un correu electrònic). A més, es pot fer lectura d'un text informatiu a l'inici de la gravació, amb les càmeres de les persones usuàries desactivades. És fonamental que el text informatiu inclogui la finalitat per la qual es farà la gravació de la sessió i, si s'escau, com es pensa fer la seva difusió pública. En qualsevol cas, el Delegat o Delegada de Protecció de Dades de l'ajuntament haurà de revisar sempre tot el procediment, introduint els criteris que consideri més oportuns.
- En els seminaris es recomana que, sempre que sigui possible, les intervencions de les persones usuàries siguin pel xat, que està integrat en l'aplicació de videoconferència.

Si teniu previst gravar un vídeo d'una activitat presencial amb persones usuàries, heu de tenir en compte el següent:

- Abans de l'inici de la gravació, recavar el consentiment pel tractament de les dades personals, informant que la seva imatge i veu podrà ser gravada durant la realització de la corresponent activitat i les finalitats amb què seran utilitzades les gravacions. Per a cada tractament caldrà demanar el consentiment específic. Cal conservar la còpia signada de l'autorització i lliurar una còpia a les persones usuàries. Les persones que no consisteixin poden participar amb la càmera i el micròfon apagat, fent aportacions pel xat. Novament, no oblideu que el Delegat o Delegada de Protecció de Dades de l'ajuntament ha de revisar sempre aquest procediment.

Finalment, altres recomanacions de funcionament intern són:

- Establir unes pautes generals sobre el codi de vestimenta i, en general, la imatge que es projecta en les activitats socioculturals a distància, especialment quan la connexió es realitza des del domicili particular. Aquí es pot valorar la utilització d'un fons de pantalla que la majoria de les aplicacions de videoconferència ofereixen.
- Insistir en que no es permet utilitzar el número de telèfon mòbil, ni les adreces de correu electrònic personal en la realització de les activitats socioculturals a distància dels casals del persones grans municipals.
- Confeccionar plantilles pels correus electrònics o altres documents de comunicació general amb les persones usuàries. En particular, per informar que s'ha rebut la seva petició d'inscripció, per lliurar el codi d'accés a una videoconferència, per comunicar la cancel·lació d'una activitat programada, etc.

⁸ Moltes aplicacions de videoconferència permeten a l'organitzador desactivar els micròfons i càmeres dels participants. Si s'opta per aquesta opció, caldrà informar sobre com han de procedir per fer intervencions.

Pas 4: Assegura els recursos TIC necessaris per començar

Els recursos TIC són els dispositius tecnològics i el programari que l'equip de monitors i referents d'activitat dels casals de persones grans utilitzaran per participar en les videoconferències, així com per gravar, editar i publicar els vídeos a Internet. Si no es disposa d'aquests mitjans, no es podrà posar en marxa un programa d'activitats socioculturals a distància.

Comença elaborant un petit inventari del que hi ha disponible als equipaments (ordinadors, portàtils, tauletes digitals i telèfons mòbils amb capacitat de connexió a Internet). Aquest inventari es pot completar amb els dispositius personals dels membres de l'equip que estiguin disposats a fer servir els seus. Demaneu la seva col·laboració per fer front a les limitacions d'una forma immediata! Dit això, insistim que s'ha d'evitar que l'equip de monitors i referents d'activitat utilitzi el seu número de telèfon mòbil i/o adreces personals de correu electrònic per fer les activitats socioculturals a distància. En canvi, es poden utilitzar els terminals mòbils personals amb connexió WIFI o bé amb una targeta SIM a càrrec de l'equipament.

En general, l'equip mínim que es necessita per fer videoconferències i vídeos consisteix en un ordinador (PC o portàtil) o una tauleta digital amb connexió a Internet. Si només es volen fer videoconferències, podria ser suficient amb un telèfon mòbil amb connexió a Internet. En qualsevol cas, cal assegurar-se que es disposa d'una càmera amb una bona qualitat d'imatge, a ser possible full HD. Però almenys ha de tenir una resolució de captura de vídeo de 720p i una velocitat de fotogrames de 30 fps. En el cas d'ordinadors que no tinguin càmera o que sigui inadequada, es pot utilitzar una càmera *webcam* externa o una aplicació que permeti utilitzar la càmera dels telèfons mòbils⁹. A més, és molt important disposar d'auriculars amb micròfon incorporat, perquè eviten l'efecte eco o els sorolls d'ambient.

Si es vol assegurar una bona qualitat de la imatge de l'equip de monitors i referents d'activitat en les videoconferències, es recomana comptar amb algun kit d'il·luminació específic que hi ha disponible en el mercat. En el cas de que s'utilitzin tauletes digitals i telèfons mòbils és convenient comptar, a més, amb un pal per a *selfies* amb trípode. Aquest complement serà de gran ajuda per col·locar la càmera a l'alçada adequada durant les gravacions i per estabilitzar la imatge en les gravacions que es fan en moviment, com per exemple en sortides culturals o fent senderisme.

Si s'escau, **garanteix amb compres específiques que l'equip de monitors i referents d'activitat tindrà accés als recursos TIC necessaris**. Òbviament, la millor opció és que cada membre tingui el seu propi dispositiu tecnològic. Però una opció de mínims serà disposar d'un dispositiu tecnològic

⁹ Algunes aplicacions per utilitzar l'iphone s'expliquen a <https://www.xatakamovil.com/tutoriales/como-usar-iphone-como-webcam-para-pc>, mentre que per a mòbils Android es pot consultar <https://www.xataka.com/basics/como-usar-camara-tu-movil-android-como-webcam-tu-pc-windows>

que pugui ser compartit per tot el personal. En aquest cas no es podran fer simultàniament diferents activitats. A més, caldrà tenir previst i aplicar estrictament un protocol específic per prevenir contagis de la COVID19.

Per últim, **selecciona i instal·la el programari** que fareu servir per realitzar les activitats socioculturals a distància, amb el suport de la persona responsable del servei informàtic de l'ajuntament. Evidentment la instal·lació de tot aquest programari serà sempre amb llicència oficial.

En el cas de les videoconferències, és fonamental tenir present que les persones usuàries hauran de fer servir el mateix programari que el casal de persones grans. Per aquesta raó, recomanem un programari popular en el mercat, disponible per a tots els sistemes operatius, tant en ordinadors com en tauletes digitals i, sobre tot, en telèfons mòbils – que són els dispositius més utilitzats –, i, per últim, gratuït o que tingui una tarifa bàsica gratuïta.

En aquest sentit, recomanem comptar amb *WhatsApp* perquè és l'aplicació més utilitzada per les persones grans usuàries de la teleassistència a la demarcació de la Diputació de Barcelona per fer videotrucades¹⁰. A més, des de finals d'abril, aquesta aplicació permet videotrucades grupals de fins a vuit participants. Malauradament, no permet fer-les mitjançant ordinadors o tauletes digitals, sense tenir un compte obert en *Facebook* o en *Messenger*¹¹. Considerem que és la millor opció per fer videoconferències individualitzades o de grups molt reduïts, especialment quan la imatge de les persones usuàries no és imprescindible pel desenvolupament de l'activitat.

A més, recomanem utilitzar també una aplicació específica de videoconferència. Entre l'ampli ventall existent, destaquem *Microsoft Teams*, *Google Meet*, *Zoom* i *Jitsi Meet*. Aquestes aplicacions tenen cinc avantatges fonamentals: ofereixen una opció d'ús gratuït; permeten la programació de les videoconferències; compten amb opció de gravació en vídeo; disposen d'accés dels participants mitjançant la seva aplicació específica o el navegador Web; faciliten diferents formats d'activitats socioculturals (des de webinaris a tallers d'activitats). A més, *Jitsi Meet* no requereix la instal·lació de cap aplicació, el que facilita l'accés de les persones usuàries. Però, totes tenen un gran desavantatge que caldrà abordar amb el suport usuari adient: la majoria de les persones grans no les utilitza.

En el cas de la producció de vídeos, resulta convenient disposar d'una aplicació específica d'edició. Hi ha moltes opcions disponibles on triar. Aquí suggerim *Avidemux* o *Shotcut* perquè són gratuïtes, de codi obert i amb un funcionament relativament senzill. Si es volen gravar vídeos del que passa a la pantalla, per exemple per fer un tutorial d'informàtica, es pot utilitzar l'aplicació de *Google Meet* o provar *Loom*, que permet produir fins a 25 vídeos en versió gratuïta amb una imatge engrescadora.

Per últim, tot i que els vídeos es poden publicar en les xarxes socials digitals, com ara *Youtube*, *Instagram*, *Facebook* i altres, recomanem que els casals de persones grans disposin d'una pàgina Web on es pugui consultar fàcilment el repositori de vídeos disponibles.

¹⁰ Toni Rivero, «Personas con teleasistencia: Las videollamadas en el confinamiento de la COVID-19» (Tunstall Televida i Fundació Salut i Envelliment UAB, Barcelona, 2020).

¹¹ Veure <https://faq.whatsapp.com/web/voice-and-video-calls/how-to-use-messenger-rooms/?lang=es>

Pas 5: Reforça les capacitats de l'equip

Els monitors i referents d'activitat poden disposar de capacitats molt diferents per portar a terme les activitats socioculturals a distància amb els recursos TIC disponibles als casals de persones grans. En general, s'espera que els monitors, que són personal remunerat que està qualificat professionalment en dinamització sociocultural, tinguin capacitats suficients per realitzar aquestes activitats. Malgrat tot, en funció dels recursos TIC seleccionats, és possible que puguin necessitar algun suport informàtic complementari. En el cas dels referents d'activitat, que són personal voluntari i que no té perquè comptar amb qualificació professional en dinamització sociocultural, s'espera trobar majors necessitats de capacitació.

Atesa aquesta probable varietat de capacitats, **pregunta a tots els membres de l'equip per les dubtes i dificultats** que poden tenir en la realització d'activitats socioculturals a distància amb els recursos TIC disponibles i el manual de procediments establert. El/la coordinador/a pot demanar a cada un d'ells en que se'ls hi pot ajudar per fer adequadament les tasques assignades.

Prepara uns materials de formació que resolguin les dubtes plantejades i expliquin detalladament tots els passos a seguir per realitzar les activitats socioculturals a distància. En cas de no disposar de personal propi expert en aquest àmbit, es recomana la col·laboració del personal dels serveis informàtics i/o d'altres tècnics especialistes d'altres equipaments, serveis i dispositius de l'ajuntament. Tanmateix, es pot sondejar en el teixit associatiu la col·laboració d'altres persones expertes, com també entre les escoles i instituts de la localitat.

Com a material de formació es pot plantejar un repositori de preguntes freqüents, amb la seva resposta, sobre l'ús dels dispositius i aplicacions tecnològiques que es faran servir. Tanmateix, es pot valorar l'elaboració d'infografies amb els passos a seguir per portar a terme les videoconferències. Les infografies tenen l'avantatge que són molt ràpides de consultar i fàcils d'entendre. En aquests casos, es suggereix buscar a Internet els repositoris que ja han fet altres entitats, com ara les universitats públiques, estalviant recursos en la seva elaboració¹². Complementàriament, es poden facilitar enllaços a presentacions i vídeos disponibles a Internet sobre com utilitzar les diferents aplicacions de videoconferència.

Més enllà de la mecànica d'ús dels recursos TIC, és crucial capacitar i sensibilitzar sobre la importància de la preparació prèvia dels continguts, així com d'una acurada posada en escena de les activitats socioculturals a distància. Sobre aquestes qüestions hi ha moltes entrades a Internet

¹² Per exemple, el servei d'informàtica de la Universitat Autònoma de Barcelona ha elaborat un repositori centrat en l'ús de l'aplicació *Microsoft Teams* que es pot consultar a: <https://si-respostes.uab.cat/teletreball/faq-microsoft-teams>. La Universitat d'Alacant ha dissenyat una infografia que explica els passos per fer una classe online amb *Google Meet*, que està disponible a: <https://pdc.ua.es/va/documents/infografies/infografia-google-meet-val.pdf>.

amb recomanacions útils¹³. Entre aquestes destaquem particularment les que fan referència a la importància de l'ordre i de la il·luminació del fons que es projecta en les videoconferències¹⁴. Aquí serà cabdal la funció del coordinador o coordinadora, vetllant per la qualitat que els monitors i referents d'activitat projecten en les activitats socioculturals a distància.

Per últim, **programa un període de capacitatíó per a l'equip** que realitzarà les activitats socioculturals a distància. És convenient establir un temps determinat perquè el personal completi la seva capacitatíó i pugui assolir els objectius d'aprenentatge establerts. Sempre que sigui possible, **promou pràctiques que avaluïn l'aprenentatge assolit** al final d'aquest període. Aquestes pràctiques podran ser revisades només per la persona coordinadora o per tot l'equip.

Recorda que les noves incorporacions a l'equip de monitors i referents d'activitats hauran de passar també per un període de capacitatíó.

¹³ Per exemple a: <https://www.beep.es/blog/covid-19-21-consejos-para-hacer-videoconferencias-desde-casa>

¹⁴ En aquest enllaç es pot consultar una guia d'il·luminació de gran utilitat: <https://www.runroom.com/realworld/guia-de-iluminacion-para-videoconferencias-o-grabaciones-desde-casa>

Pas 6: Planifica les activitats

La planificació de les activitats socioculturals a distància no té perquè diferir de la planificació habitual d'activitats presencials. En general, aquesta tasca s'ha d'emmarcar dins dels treballs d'elaboració del pla de gestió anual dels casals de persones grans municipals¹⁵.

Si no s'han fet mai activitats socioculturals a distància o bé s'han fet poques, **comença amb un pla pilot que proposi unes poques activitats a curt termini**. D'aquesta manera, es podrà fer ràpidament una primera avaluació de l'experiència (per exemple, abans dels dos o tres mesos). Posteriorment, ja ampliarem el nombre i la diversitat de la programació, tenint en compte l'avaluació d'aquest pla pilot. En poc temps, podreu fer la planificació d'aquestes activitats, tal com feu habitualment amb les presencials.

En la planificació, el/la coordinador/a ha d'establir els paràmetres generals de les activitats socioculturals amb la col·laboració de la resta de l'equip. Entre d'altres, destaquem la seva denominació, el nombre i durada de les sessions, els recursos TIC i altres mitjans que seran necessaris, els llocs des d'on podrà participar l'equip, els responsables de l'activitat; així com, el nombre màxim de participants, i si serà una videoconferència i/o una gravació de vídeo. En general, es recomana que la durada de les sessions no siguin superiors a una hora.

Algunes idees d'activitats socioculturals a distància que es suggereixen pels casals de persones grans municipals són les següents:

- Seminaris per videoconferència. Una o varies persones expertes tracten un tema d'interès amb la conducció d'un/a moderador/a. Els experts fan la seva exposició i, posteriorment, responen a les preguntes del públic. Aquesta activitat té l'avantatge que el públic no necessita càmera i que, fins i tot, es pot participar a través de trucada telefònica.
- Tallers i/o aules de formació per videoconferència. Els monitors i/o referents d'activitat condueixen un programa de desenvolupament personal i/o d'aprenentatge, oferint una atenció individualitzada. Al llarg de l'activitat, tots els participants poden interactuar entre ells.
- Tallers d'activitat física per videoconferència. Els monitors i/o referents d'activitat proposen un seguit d'exercicis físic a les persones usuàries, guiant-les i motivant-les en la seva realització. Al llarg de l'activitat, tots els participants poden interactuar entre ells.
- Jocs d'entreteniment per videoconferència: Els monitors i/o referents d'activitat moderen un joc

¹⁵ Toni Rivero, «Nous models de casals de persones grans. Una proposta d'equipaments de titularitat municipal per a l'envelliment actiu» (Diputació de Barcelona i Fundació Salut i Envel·liment - UAB, Barcelona, 2020), 70.

d'entreteniment, on les persones usuàries poden participar de forma individual o en grup. Per exemple, es poden jugar a jocs d'endevinar com el *Taboo*, *Gestos*, *Pictionary*, etc., o de coneixements com el Trivial Pursuit o altres més tradicionals com el bingo, etc. Hi ha aplicacions online per jugar¹⁶, però considerem més adequat que els monitors i/o referents d'activitat utilitzin els jocs de taula tradicionals i adaptin la seva dinàmica de joc a l'entorn de la videoconferència.

- Vídeos de seminaris per videoconferència. Es tracta de la gravació i emissió en diferit dels seminaris per videoconferència realitzats.
- Vídeos tutorialis. És una gravació de tots els passos, explicats detalladament, que les persones usuàries han de seguir per assolir un objectiu o realitzar una tasca determinada.
- Vídeos de rutines d'activitat física. És una gravació d'una o varies persones realitzat un seguit d'exercicis d'activitat física amb la intenció de què siguin replicats simultàniament per les persones usuàries.
- Vídeos d'activitats socioculturals a l'aire lliure. És una gravació, normalment resumida, del desenvolupament d'una activitat sociocultural a l'aire lliure per divulgar-la o fomentar-la entre les persones usuàries.

Des d'aquí s'anima especialment a què els casals de persones grans municipals plantegin el major nombre possible d'activitats socioculturals per videoconferència, perquè aquestes permeten una interacció social amb les persones usuàries que els vídeos no permeten. En canvi, es recomana ser prudent en la gravació de vídeos, perquè no és fàcil aconseguir resultats de qualitat professional. Alternativament, es suggereix seleccionar vídeos ja disponibles a Internet, amb una edició professional, per fer arribar propostes de vídeos tutorialis, de rutines d'activitat física o d'altre tipus a les persones usuàries. A curt termini, i sense experiència prèvia i recursos avançats, resulta molt difícil aconseguir una qualitat similar.

Completada la planificació general, **distribueix les tasques de disseny de les noves activitats socioculturals a distància entre els membres de l'equip**. Si no es disposa de professionals de dinamització sociocultural, es recomana començar seleccionant el tema d'interès, el tipus d'activitat física o el tipus de joc d'entreteniment de l'activitat sociocultural a distància. A continuació, convé estudiar el perfil de les persones destinatàries. Després, es poden establir els objectius de cada una de les sessions de l'activitat. A partir d'aquí, el procediment varia segons el tipus d'activitat:

- En seminaris per videoconferència, selecciona les persones expertes i qui farà de moderadora; elabora l'escaleta de la sessió¹⁷; defineix els missatges i les preguntes que ha de transmetre la moderadora. Per estimular la participació i la interacció de les persones usuàries es pot plantejar la utilització de Kahoot!¹⁸ o d'altres aplicacions d'aprenentatge a distància¹⁹.

¹⁶ Una aplicació que ofereix aquesta opció és Houseparty (www.houseparty.com). Si s'opta per aquesta opció, recomanem revisar atentament les polítiques de protecció de dades, l'inventari de jocs disponibles, la política de preus i els idiomes disponibles.

¹⁷ Es basa en les escaletes dels programes de televisió. Com a mínim, inclou una breu identificació de tots els blocs de la sessió, des de la preparació de l'emissió fins al tancament, indicant l'hora i minut d'inici, la durada del bloc, del que passa molt breument, si es fan servir presentacions, de que es visualitza en pantalla i qui té el micròfon obert.

¹⁸ Una presentació de Kahoot! es pot trobar a: <https://www.xataka.com/basics/kahoot-que-es-para-que-sirve-y-como-funciona>

¹⁹ Hi ha moltes entrades a Internet que fan una revisió d'aquestes aplicacions. Per exemple, es pot consultar: <https://www.tech21century.com/sites-and-apps-like-kahoot/>

- En tallers i/o aules de formació per videoconferència, defineix les idees principals; formula les preguntes de suport; dissenya les activitats d'aplicació i d'avaluació; prepara els materials d'aprenentatge.
- En tallers d'activitat física per videoconferència, selecciona el tipus d'activitat física; tria els exercicis a realitzar; elabora el guió de la sessió; defineix les idees principals i els missatges motivadors a transmetre per la persona que dinamitza.
- En jocs d'entreteniment per videoconferència, analitza els recursos que es necessiten per jugar; elabora les instruccions de participació de les persones usuàries; i, prepara els materials de suport.

Finalment, **programa les activitats socioculturals a distància** que es faran durant la planificació vigent. A les primeres programacions, es recomana evitar la realització de més d'una sessió de videoconferència al mateix temps, a fi facilitar la participació de les persones usuàries. Posteriorment, quan s'incrementi el nombre de persones usuàries a distància, es podrien programar solapaments. Un exemple de programació d'activitats socioculturals a distància, juntament amb activitats presencials, es pot consultar en la Website del Casal de Gent Gran Baix Guinardó²⁰.

La gestió de la programació pot facilitar-se amb l'elaboració d'un cronograma amb les videoconferències previstes durant el període de planificació vigent, assenyalant els membres de l'equip que hi participaran. Aquest cronograma es pot complementar amb un quadre de doble entrada de totes les activitats socioculturals a distància, on un eix desplega els àmbits o temes d'interès, mentre que l'altre eix mostra el format de participació a distància (videoconferència o vídeo en diferit). D'aquesta manera, es podrà controlar el més important de la programació en dos cops d'ull.

²⁰ https://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/cggbaixguinardo/sites/default/files/actualitzat_horari_1o_trimestre_2020-21_1.png

Pas 7: Comunica el programa d'activitats al públic objectiu

En condicions normals, els casals de persones grans municipals podrien comunicar el programa d'activitats socioculturals a distància com ho fan amb la resta d'activitats organitzades. Però en temps de la COVID19, aquests equipaments afronten el seu tancament al públic o restriccions severes del seu aforament màxim. En conseqüència, resulta impossible fer una campanya de comunicació efectiva basada en cartells, taulells d'anunci, distribució de fulletons o missatges boca-orella en les seves instal·lacions.

Per tant, **dissenya una estratègia de comunicació de la nova programació d'activitats socioculturals a distància**. Per fer-ho, caldrà començar identificant i analitzant els públics objectius a qui voleu arribar. Si abans no s'havia programat activitats d'aquest tipus, serà més fàcil centrar-se en les persones que han estat inscrites en altres activitats anteriorment. Aquestes persones han demostrat el seu interès per la participació i, a més, és d'esperar que tindreu les seves dades de contacte i l'autorització per fer-ho.

A continuació, s'hauran de definir els objectius de la comunicació. En aquest context, serà imprescindible informar de la novetat d'aquesta iniciativa i estimular la participació. Aquí es pot explicar els motius que han motivat a l'ajuntament a prendre aquesta decisió, així com els impactes socials que s'esperen assolir.

En base a les característiques dels públics objectius, caldrà formular els missatges que es voldran transmetre en la comunicació. Hi ha moltes opcions. Un missatge pot ser la facilitat de la participació en les activitats socioculturals a distància, fent èmfasi que la tecnologia no és una barrera. Un altre tipus de missatge pot centrar-se en l'oportunitat de participar en activitats interessants i de relacionar-se amb altres persones usuàries, ara que la COVID19 ho fa tan difícil. Per últim, un missatge pot transmetre la importància de la participació i la interacció social per cuidar de la salut davant la crisi de la COVID19. En qualsevol cas, els missatges hauran de ser curts, clars i positius.

A partir d'aquí, només resta seleccionar els instruments de comunicació i el seu pressupost. Aquí cada equipament s'haurà d'adaptar als recursos disponibles. No obstant això, serà imprescindible comptar amb una pàgina Web on estigui disponible la programació en curs, així com les instruccions corresponents per participar les activitats socioculturals a distància.

Sempre que sigui possible, especialment a l'inici de la programació a distància, els ajuntaments titulars enviaran una carta informativa als públics objectius o, inclús, a tota la població. A més, faran anuncis als mitjans de comunicació locals, posaran cartells als espais públics, publicaran a les xarxes socials, etc.

Però, més enllà d'aquests instruments de comunicació personals, considerem crucial realitzar

campanyes personalitzades com ara trucades, missatges SMS o correus electrònics als públics objectius. S'ha de tenir present que en el fons estem demanant a les persones grans un canvi de conducta molt important. Només amb comunicacions generals resultarà molt difícil d'assolir-lo.

A l'hora de plantejar campanyes personalitzades, el servei de teleassistència pot servir d'ajuda fent una campanya específica entre les seves persones usuàries. Aquesta opció està disponible en el marc del servei que promou la Diputació de Barcelona. Tanmateix, els ajuntaments poden valorar la posada en marxa d'una campanya de trucades amb el suport de persones voluntàries, entre les quals es podria comptar amb persones usuàries dels casals de persones grans municipals.

Per últim, és fonamental que el disseny de l'estratègia de comunicació plantegi de quina manera es farà el control i avaluació de les accions impulsades.

Dissenyada l'estratègia, és moment de passar a l'acció. **Posa en marxa els instruments de comunicació de forma coordinada amb la programació de les activitats socioculturals a distància.** S'ha de donar prou temps perquè la campanya de comunicació es pugui desplegar adequadament. A més, és possible que faci falta donar més temps a les persones interessades perquè es preparin per poder participar. És possible que algunes d'aquestes persones necessitin suport usuari per connectar-se a les videoconferències.

Pas 8: Gestiona les inscripcions

La gestió de les inscripcions en les activitats socioculturals a distància presenta algunes particularitats respecte les activitats presencials. Per tant, **dissenya un procediment específic per gestionar-les**. Aquest procediment, que s'aplica només a les videoconferències, s'ha de poder completar sempre a través d'Internet i, opcionalment, per telèfon o presencialment. Internet ofereix la forma més senzilla d'organitzar-ho tot. En canvi, poder fer-ho per telèfon i presencialment garanteix que podrem inscriure a persones que tinguin dificultats o que no puguin utilitzar Internet.

Si es fa per Internet, sobretot si el volum d'activitats no és massa gran, recomanem utilitzar el correu electrònic i/o el WhatsApp. Tanmateix, es pot inserir un formulari d'inscripció a la Website dels equipaments, si es tenen els coneixements necessaris o el suport informàtic adequat.

En cas de fer-se per correu electrònic o WhatsApp, només caldrà informar a les persones interessades de l'adreça corresponent, demanant que enviïn un missatge expressant el seu interès per participar. Posteriorment, el/la coordinador/a enviarà un missatge de resposta acceptant o rebutjant la seva inscripció en funció de cada cas²¹. Si s'ha acceptat la inscripció, aquest missatge haurà d'explicar la forma en que la persona inscrita haurà de connectar-se a l'activitat. Normalment caldrà indicar un enllaç a Internet o un número de telèfon. En aquest missatge, es recomana informar de les condicions de participació en l'activitat (fet obligatori en cas de que hi hagi previst una gravació i publicació posterior de l'activitat); així com oferir algunes orientacions bàsiques de protecció de la privacitat i normes generals de funcionament (per exemple, codi de vestimenta, puntualitat, etc.). Tingueu present que quan es comunica l'acceptació per correu electrònic, es pot adjuntar un arxiu per fer una reserva d'esdeveniment en el calendari de la persona usuària (arxiu .ics)²².

Encara que al principi és possible que no s'utilitzin, **elabora uns criteris generals de gestió d'inscripcions**. La seva finalitat principal és assegurar que participa el major nombre possible de persones destinatàries, evitant que unes poques concentrin les inscripcions, mentre que altres no puguin participar. Inicialment, es recomana limitar el nombre d'inscripcions a tres activitats setmanals. En qualsevol cas, aquest criteri s'ha de construir tenint en compte el nombre de persones inscrites i de les activitats disponibles.

Per últim, **obre les inscripcions i resol les peticions de les persones usuàries**. Recorda que els temps de resposta curts s'agraeixen. Habilitar l'opció de resposta automàtica en l'adreça de correu electrònic que rebrà les inscripcions, pot ser una bona idea.

²¹ Si n'hi ha places disponibles, si reuneix condicions per participar, etc.

²² En general, les aplicacions de videoconferència inclouen per defecte un arxiu .ics en els correus electrònics que envien les invitacions a participar.

Pas 9: Ofereix suport usuari a les persones que ho necessitin

Aquest pas és crucial. Tot i que hi ha persones grans que poden participar per si mateixes en activitats socioculturals a distància, moltes d'elles necessitaran suport usuari per fer-ho adequadament. Sense aquest suport, el desplegament anterior no obtindrà els resultats esperats.

Prepara els materials de suport usuari. El coordinador/a, amb el suport de l'equip de monitors i referents d'activitat, pot elaborar una infografia amb els passos a seguir per participar en les activitats socioculturals a distància, aplicant la tècnica de lectura fàcil²³. No obstant això, aquest tipus de materials seran d'utilitat, bàsicament, a les persones grans que ja saben com funcionen les videoconferències i que saben desenvolupar-se per Internet.

A més, **ofereix orientació i assistència tècnica per a les persones grans, que tenen al seu abast recursos TIC per accedir a Internet** o poden tenir-los, però que no saben com funcionen les videoconferències. Per fer-ho, es pot habilitar un servei d'atenció telefònica que expliqui tot el que necessiten i tenen que fer les persones usuàries. A més, es poden plantejar sessions individualitzades en els casals de persones grans municipals o, si s'escau, en altres instal·lacions municipals que pugin romandre obertes al públic o fins i tot en espais a l'aire lliure. En qualsevol cas aquestes sessions hauran de seguir les mesures de prevenció de contagi en activitats d'atenció al públic de la COVID19 que l'administració competent estableixi en qualsevol moment.

Si s'opta per oferir suport usuari presencial, serà convenient disposar de WIFI per facilitar la descàrrega d'aplicacions en els dispositius de les persones usuàries. En aquest cas, es recomana comptar amb un formulari d'exempció de responsabilitat d'aquest servei.

Per últim, en el suport usuari recomanem:

- Informar sobre les condicions de participació en les diferents activitats, especialment en cas de qui hagi gravació i publicació de vídeos.
- Oferir algunes orientacions bàsiques de protecció de la privacitat i normes generals de funcionament (per exemple, codi de vestimenta, puntualitat, etc.).
- Informar sobre el consum de dades en les videoconferències, que pot ser de més de 500 MB per cada hora de connexió²⁴.

²³ Per exemple, *Plena Inclusión*, que és un moviment de defensa de les persones amb discapacitat intel·lectual i llurs famílies, té una infografia per explicar com connectar-se a Zoom amb mòbil, tauleta digital o ordinador (https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/infografia_como_usar_zoom.pdf)

²⁴ Es pot consultar un article sobre consum de dades en les videoconferències a: <https://computerhoy.com/noticias/tecnologia/cuantos-datos-gasta-videollamada-702817#:~:text=Podemos%20considerarlo%20un%20consumo%20medio,0%2C5%20GB%20la%20hora.>

Pas 10: Avalua tot el que heu fet i continua millorant

Ha funcionat tot bé? Les persones usuàries estan satisfetes? Hi ha necessitats d'activitats socioculturals a distància que no estan cobertes? L'equip de monitors i referents d'activitat està satisfet? S'han assolit els impactes socials esperats per l'ajuntament? **Introdueix a l'equip de monitors i referents d'activitat en la cultura de l'avaluació, establint la realització d'informes d'avaluació individual al final de cada activitat i d'un informe general cada tres mesos.**

Hi ha moltes maneres de desplegar una avaluació, algunes realment costoses. Però, al menys, cal incorporar-hi un breu qüestionari d'avaluació que s'administri a les persones usuàries al final del procés d'inscripció, així com després de cada sessió de videoconferència realitzada. A més, convé llançar periòdicament un sondeig sobre idees per a noves activitats.

Finalment, **presenta els informes d'avaluació en reunions de l'equip de monitors i referents d'activitat i planifica les accions necessàries de millora.** Seguint els deu passos que aquí es plantegen, els casals de persones grans poden desplegar una programació d'activitats socioculturals a distància sense experiència prèvia amb els recursos disponibles. En funció de les circumstàncies de cada equipament es podran assolir més o menys impactes socials.

Al principi, serà difícil aconseguir participants en les activitats socioculturals a distància, però amb temps i bona feina la participació augmentarà. En qualsevol cas, malgrat estar tancats al públic o amb severes restriccions de funcionament per la COVID19, estarà assegurat que els casals de persones grans municipals podran continuar oferint oportunitats per participar i relacionar-se a les persones grans.

Davant la COVID19, impulsem els casals de persones grans!



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Cohesió Social,
Ciutadania i Benestar

Gerència de Serveis de Benestar Social

Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal, 4a planta

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

www.diba.cat/benestar

gs.benestars@diba.cat