

Il testing durante la pandemia da Covid-19

Indicazioni per la telesomministrazione e la teleassistenza

La rapida diffusione del Covid-19 e l'applicazione delle misure di distanziamento sociale stanno cambiando il modo in cui operano gli psicologi. La maggior parte dei professionisti sta migrando da una comunicazione frontale verso una comunicazione a distanza, affidandosi in gran parte alla tecnologia per continuare a mantenere il contatto con gli utenti.

Tuttavia, la psicodiagnostica, avvalendosi di strumenti psicometrici che prevedono procedure standardizzate di somministrazione e richiedono spesso il contatto diretto con l'utente, è un'attività che necessita di alcuni adattamenti e accorgimenti per mantenere la sua validità nel passaggio alla modalità online. Pertanto, si è ritenuto opportuno stendere queste linee guida finalizzate a delineare un *modus operandi* comune a coloro che forniscono un servizio di valutazione psicologica nell'era del distanziamento sociale. Esse non intendono sostituire le pratiche utilizzate in circostanze normali, ma hanno lo scopo di favorire una continuità nell'*assessment* durante la pandemia da Covid-19, sia esso in forma digitale sia teleassistita, specificando che alcune modalità, rappresentando una soluzione emergenziale e non una prassi di utilizzo ottimale, vedranno un graduale cambiamento nell'immediato futuro.

Ambito di applicazione

Il Committee on National Security Systems (2010) definisce la telepsicologia come la fornitura di servizi psicologici a distanza utilizzando tecnologie di telecomunicazione, le quali includono (ma non sono limitate a) telefono, dispositivi mobili, videoconferenze, e-mail, chat, messaggi di testo e Internet (ad esempio, siti web di auto-aiuto, blog e social media). Le informazioni trasmesse possono essere scritte oppure includere immagini, suoni o altre tipologie di dati. Inoltre, possono essere sincrone, come nel caso di più parti che comunicano in tempo reale (ad esempio, videoconferenze, telefono), o asincrone, come nel caso di e-mail, blog e compilazioni di test autosomministrati. Le tecnologie possono ampliare i tradizionali servizi psicologici (ad esempio, con materiali psicoeducativi online, *digital therapeutics* per la Salute Mentale, monitoraggi nell'arco dell'intera giornata) o essere utilizzate autonomamente come servizi di supporto/auto-aiuto. Uno dei vantaggi della telepsicologia è che cliente e professionista possono impegnarsi senza essere nella stessa posizione fisica.

Dal punto di vista del testing è importante definire un perimetro e delle regole nelle modalità di *teleassessment* che rispettino i diritti, i processi di validazione e la correttezza nella somministrazione così come avviene in presenza.

Competenze del professionista e caratteristiche dell'ambiente

Professionisti

I professionisti che utilizzano o intendono utilizzare servizi di telemedicina/telepsicologia/teleriabilitazione dovrebbero essere sufficientemente competenti nell'uso della tecnologia per essere in grado di fornire servizi affidabili e adeguati a clienti e colleghi. Dovrebbero possedere competenze specifiche nell'impiego delle tecnologie di telecomunicazione applicate alla psicologia, oppure aggiornarsi attraverso una formazione specifica, o tramite la supervisione di persone più esperte. I professionisti, inoltre, dovrebbero sempre dotarsi di un supporto tecnologico che rispetti il diritto alla riservatezza del lavoro svolto e fornirlo a loro volta. Di fatto, lo spostamento dello spazio di lavoro online non modifica in alcun modo gli aspetti legati ai vincoli di natura deontologica e legale, pertanto restano fermi tutti gli adempimenti burocratici necessari allo svolgimento delle prestazioni professionali (come la compilazione del consenso informato, l'informativa sulla privacy, il registro dei trattamenti, l'assicurazione ecc.).

Per tutti i professionisti è altresì fondamentale il continuo aggiornamento e fare costante riferimento alle linee guida definite dalle rispettive società scientifiche. Nello specifico, gli psicologi che offrono oggi prestazioni online dovrebbero sempre essere aggiornati su quanto indicato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (CNOP; cfr. <https://www.psy.it/linee-guida>; <https://www.psy.it/gli-psicologi-sul-coronavirus>).

Ambiente

Per effettuare in maniera adeguata delle sessioni di telemedicina/telepsicologia/teleriabilitazione è importante disporre di uno spazio conforme e sicuro. Ci sono dunque degli aspetti riguardanti il *setting* che devono essere tenuti in considerazione:

- **Ridurre al minimo le distrazioni:** è importante scegliere uno spazio per le sessioni che sia privato e privo di distrazioni e chiedere ai clienti/pazienti di svolgere la prestazione in un contesto congruo (ad esempio, non a letto o in spazi aperti con passaggio di persone). Assicurarsi che nessun altro possa sentire la conversazione tra professionista e destinatario della prestazione e che nessuno si introduca nel *setting* virtuale durante la somministrazione.
- **Fare attenzione al livello di rumore:** assicurarsi che non vi siano rumori che potrebbero distrarre il professionista o il cliente durante la sessione. Ciò include rumori dall'esterno, televisore, radio e altre conversazioni. È consigliabile l'utilizzo di cuffie e microfoni che riducano le interferenze ambientali.
- **Avere un'illuminazione adeguata:** cercare di mantenere una fonte di luce costante durante la sessione e assicurarsi che il viso sia completamente illuminato e inquadrato. Cercare di tenere le finestre e le tende chiuse se sono alle spalle del professionista, sia per consentire un'illuminazione consona sia per proteggere il diritto alla riservatezza del cliente.

- **Avere una connessione stabile:** assicurarsi di avere una connessione stabile che non interrompa la sessione di *teleassessment* e privilegiare il cavo (Ethernet) rispetto a una connessione senza fili. Chiudere tutte le applicazioni o gli strumenti attivi sul computer durante la somministrazione.
- **Limitare la presenza solo al destinatario della sessione (adulto/bambino):** assicurarsi che le persone presenti nell'ambiente siano sempre solo ed esclusivamente i destinatari della prestazione. In particolare, durante il lavoro con i bambini è necessario chiarire questo aspetto in modo molto preciso ai genitori chiedendo loro di ridurre il più possibile l'interferenza con il *teleassessment* anche attraverso un preciso impegno dichiarato in sede di consenso.

Principi e indicazioni sintetiche sulla telesomministrazione e il teleassessment

Come già indicato, grazie alla tecnologia oggi è possibile somministrare test a distanza e Giunti Psychometrics da diverso tempo mette a disposizione dei professionisti una piattaforma digitale, Giunti Testing (www.internet-test.it), dove è già presente un ricco catalogo di test in somministrazione o autosomministrazione e in cui è possibile effettuare in digitale moltissimi processi di scoring.

Di questo catalogo di test, un numero importante può essere gestito completamente online (anche attraverso l'invio al cliente di un link con invito alla compilazione); altri strumenti invece, per loro natura, si prestano soltanto a una somministrazione in videoconferenza; altri ancora sono più difficilmente utilizzabili nel frangente attuale perché richiedono, ad esempio, la manipolazione di oggetti o sono rivolti a destinatari molto piccoli. Tuttavia, in questa situazione di emergenza, certe procedure standardizzate di somministrazione devono essere comunque adattate a queste nuove modalità, ma sempre nel rispetto di alcuni principi essenziali:

- **Non compromettere la sicurezza/il copyright del test:** mentre le procedure di somministrazione in presenza dei test dovranno essere modificate per consentire le necessarie procedure di sicurezza e di sanificazione di strumenti e ambienti, prestando attenzione alla dimensione fisica e oggettuale, gli psicologi che intendono utilizzare procedure digitalizzate devono essere sicuri di non compromettere la sicurezza propria, degli utenti e dei test stessi. Pertanto, è necessario utilizzare a questo scopo soltanto piattaforme sicure e, se possibile, specifiche per la somministrazione. I test **possono essere somministrati anche nel corso di un collegamento video in diretta tra professionista e cliente**, con i seguenti limiti e condizioni:

- è autorizzato l'utilizzo di *software* e strumenti di teleconferenza solo se adeguati alla telepsicologia, e che garantiscano sicurezza e riservatezza. Prima della somministrazione del test, il professionista dovrà ottenere dall'esaminato, all'interno della dimensione contrattuale e di consenso, una dichiarazione esplicita e sottoscritta contenente l'impegno di non registrare, riprodurre o pubblicare la sessione e di non estrarre copie

dei materiali testistici. In attesa di piattaforme che integreranno tali funzionalità in modo specifico e parallelo, è permesso l'utilizzo di una presentazione degli stimoli attraverso il canale audio-video della chiamata (in analogia a quanto farebbe il terapeuta in presenza, ovvero leggendo le domande o mostrando in camera gli stimoli). Nel caso di elementi già presenti e autorizzati in formato digitale, si può ricorrere al *mirroring* dello schermo (non pubblico) e/o alla condivisione dello schermo in modalità remota al fine di condividere con gli esaminati il contenuto degli item sullo schermo di un computer e di acquisire risposte verbalmente o con altri mezzi (è importante ribadire che tale modalità è da considerarsi quale soluzione temporanea per il contesto emergenziale);

- non è consentito l'uso di fotocopie, scansioni o duplicazioni dei protocolli dei test, inclusa qualsiasi tecnologia di "cattura schermo" o di registrazione delle sessioni, che ha semplicemente lo scopo di supportare la pratica di somministrazione dei test mediante servizi di teleassistenza;
- sono vietate scansioni e digitalizzazioni "fai da te" degli stimoli e/o modifiche non autorizzate al contenuto del test originale;
- è vietato l'invio tramite e-mail di scansioni o riproduzioni dei test;
- qualsiasi utilizzo del contenuto del test originale deve includere gli avvisi sul copyright riprodotti nei materiali e mostrare l'avviso sul copyright quando visualizzati.

■ **Somministrare in modo adeguato i test:** è importante che il professionista conosca le peculiarità della telesomministrazione e consideri se questo approccio è appropriato alla luce delle caratteristiche del cliente. È inoltre importante che il professionista mantenga le procedure di somministrazione il più vicine possibile alle procedure tradizionali, come da manuale. Per avere indicazioni specifiche si consulti la piattaforma Giunti Testing (www.internet-test.it).

■ **Prestare rigorosamente attenzione ai dati:** ad oggi ci sono ricerche e prove sufficienti a sostegno del fatto che esistono ampi margini di equivalenza fra la somministrazione online e quella tradizionale, in presenza, rispetto alla raccolta di dati e informazioni significative per le conclusioni diagnostiche. I professionisti sono comunque invitati a raccogliere i dati dell'*assessment* in modo assolutamente rigoroso e sempre in considerazione dello specifico ambito di validazione. Si consiglia, a questo proposito, di riportare ogni volta accuratamente all'interno delle relazioni e delle conclusioni diagnostiche che il test è stato effettuato tramite somministrazione a distanza.

■ **Prestare attenzione alla qualità della relazione:** la qualità della relazione, in particolare per quanto riguarda i test proiettivi, ma non solo, può modificare l'esito della prova. Per questo motivo è importante tenere presente che nell'interazione digitale alcuni aspetti della relazione sono diversi e devono assumere pesi differenti nelle considerazioni diagnostiche. Sarà importante in prospettiva cogliere e validare la salienza di nuovi elementi che permettano di "aggiustare" la valutazione attraverso la componente relazionale ed emozionale. Ansia da *device*, oppositività verso l'interazione a schermo, sensazione di sicurezza dovuta alla distanza digitale, fattori ambientali non percepibili in videoconferenza, interferenze esterne di ogni genere possono portare, ad esempio, a non risposte o a risposte estremamente differenti da quanto avviene in presenza.

- **Pensare in modo critico alle sostituzioni dei test e dei subtest:** per i test o i subtest che non possono essere somministrati a distanza è possibile valutare la scelta di test o subtest che misurano costrutti analoghi o simili.

La validità delle diagnosi

La validità di un atto diagnostico e/o certificatorio resta in capo alla responsabilità del professionista che la sigla, dunque l'eventuale utilizzo di strumenti digitali volti alla misurazione, purché validati, attendibili e utilizzati correttamente e coerentemente, non incide di per sé sulla validità finale delle diagnosi.

Conclusioni

In questo periodo di crisi, caratterizzato dal distanziamento fisico e dall'isolamento sociale, con l'incertezza di non sapere quanto durerà questo momento di ristrettezze nei contatti, simili consigli pratici hanno lo scopo di aiutare gli psicologi a continuare il loro lavoro nel modo più etico e responsabile possibile.

Per quanto consentito, le procedure di telesomministrazione dovrebbero essere quanto più simili ai protocolli standardizzati di somministrazione presentati nei manuali. Tuttavia, quando ciò non è attuabile, gli psicologi dovrebbero prendere provvedimenti per raccogliere dati con la massima qualità possibile e usare cautela e competenza nell'interpretazione di tali dati e nell'integrazione di questi ultimi con altre informazioni in proprio possesso per trarre conclusioni e prendere decisioni sul cliente.

Giunti Psychometrics si sta attivando, nell'immediato, per implementare sulla propria piattaforma, Giunti Testing, il maggior numero possibile di strumenti presenti attualmente in catalogo e, allo stesso tempo, sta impegnando tutte le proprie risorse in un'azione di sviluppo, modernizzazione ed evoluzione della piattaforma stessa per farne il più importante spazio di somministrazione psicodiagnostica disponibile sul mercato italiano.

Muovendo dalla constatazione che un gran numero di professionisti si è trovato nel recente periodo a dover spostare, parzialmente o totalmente, il proprio lavoro online, Giunti Psychometrics ha deciso di realizzare una propria piattaforma di telemedicina/telepsicologia/teleriabilitazione che, una volta messa a disposizione dei servizi e dei professionisti, consentirà:

- di lavorare effettuando colloqui e chiamate video in sicurezza dal punto di vista informatico, con l'impiego di uno strumento dall'immagine professionale, ben distinta e distinguibile dagli strumenti tipicamente adottati nell'uso privato delle chiamate;
- di chiamare senza la necessità di chiedere ai propri clienti/pazienti di scaricare applicazioni o *software*;
- di attuare una gestione integrata di tutti gli adempimenti deontologici e burocratici fondamentali per la professione, compreso l'archivio e l'anagrafica dei pazienti in modalità conforme al REG UE 679/16 (GDPR);
- di accedere con facilità ai servizi attuali e futuri di *teletesting* e di *teleassessment*.

Bibliografia

- American Psychological Association (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist*, 68 (9), 791-800. DOI: 10.1037/a0035001
- American Psychological Association (2015). Professional practice guidelines: Guidance for developers and users. *American Psychologist*, 70 (9), 823-831. In Internet (15 maggio 2020): <http://dx.doi.org/10.1037/a0039644>
- American Psychological Association (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. In Internet (15 maggio 2020): <https://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- American Psychological Association (2020a). *How to do psychological testing via telehealth*. In Internet (15 maggio 2020): https://www.apaservices.org/practice/reimbursement/health-codes/testing/psychological-telehealth?_ga=2.150652854.1405309655.1587982207-1291654411.1587982207
- American Psychological Association (2020b). *Informed consent checklist for telepsychological services*. In Internet (15 maggio 2020): <https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/informed-consent-checklist>
- British Association for Counselling and Psychotherapy (2019). *Good Practice in Action 047 Fact Sheet: Working online in the counselling professions*. In Internet (15 maggio 2020): <https://www.bacp.co.uk/media/2162/bacp-working-online-supplementary-guidance-gpia047.pdf>
- Canadian Psychological Association (2006). *Ethical guidelines for psychologists providing psychological services via electronic media*. In Internet (15 maggio 2020): <http://www.cpa.ca/aboutcpa/committees/ethics/psychserviceselectronically/>
- Clay, R.A. (2017). How to make the most of telepsychology and steer clear of pitfalls. *American Psychological Association*, 48 (5), 30. In Internet (15 maggio 2020): <https://www.apa.org/monitor/2017/05/ce-corner>
- Committee on National Security Systems (2010). *National information assurance (IA) glossary*. In Internet (15 maggio 2020): https://www.cnss.gov/Assets/pdf/cnssi_4009.pdf
- Greenbaum, Z. (2020). Psychologists' advice for newly remote workers. *American Psychological Association*. In Internet (15 maggio 2020): <https://www.apa.org/news/apa/2020/03/newly-remote-workers>
- Turner, S.M., DeMers, S.T., Fox, H.R. e Reed, G.M. (2001). APA's guidelines for test user qualifications: An executive summary. *American Psychologist*, 56 (12), 1099-1113.
- Wright, A.J., Mihura, J.L., Pade, H. e McCord, D.M. (2020). Guidance on psychological tele-assessment during the COVID-19 crisis. *American Psychological Association*. In Internet (15 maggio 2020): <https://www.apaservices.org/practice/reimbursement/health-codes/testing/tele-assessment-covid-19>