

# Piano operativo eWelf@re e politiche per la famiglia

La f@miglia  
e le nuove tecnologie

*Trento, 1 ottobre 2010*



La collana “TRENTINOFAMIGLIA” è un’iniziativa del Progetto Speciale Coordinamento politiche familiari e di sostegno alla natalità atta ad informare sui progetti in atto in Provincia di Trento e a raccogliere la documentazione prodotta nei diversi settori di attività, favorendo la conoscenza e la condivisione delle informazioni.

Fanno parte della Collana “TRENTINOFAMIGLIA”:

**1. Normativa**

**2. Programmazione \Piani**

- 2.1 Libro bianco sulle politiche familiari e per la natalità (luglio 2009)
- 2.2 Piani di intervento sulle politiche familiari (novembre 2009)
- 2.3 Rapporto di gestione anno 2009 (gennaio 2010)
- 2.4 I network per la famiglia. Accordi volontari di area o di obiettivo (marzo 2010)
- 2.5 I Territori amici della famiglia – Atti del convegno (luglio 2010)

**3. Conciliazione famiglia e lavoro**

- 3.1 Audit Famiglia & Lavoro (maggio 2009)
- 3.2 Estate giovani e famiglia (giugno 2009)
- 3.3 La certificazione familiare delle aziende trentine – Atti del convegno (gennaio 2010)
- 3.4 Prove di conciliazione. La sperimentazione trentina dell’Audit Famiglia & Lavoro (febbraio 2010)
- 3.5 Estate giovani e famiglia (aprile 2010)
- 3.6 Linee guida per l’attuazione del Family Audit (luglio 2010)

**4. Servizi per famiglie**

- 4.1 Progetti in materia di promozione della famiglia e di integrazione con le politiche scolastiche e del lavoro (settembre 2009)
- 4.2 Accoglienza in famiglia. Monitoraggio dell’accoglienza in Trentino (febbraio 2010)
- 4.3 Alienazione genitoriale e tutela dei minori – Atti del convegno (settembre 2010)
- 4.4 Family card in Italia: un’analisi comparata (ottobre 2010)

**5. Gestione/organizzazione**

- 5.1 Comunicazione – Informazione Anno 2009 (gennaio 2010)
- 5.2 Manuale dell’organizzazione (gennaio 2010)

**6. Famiglia e nuove tecnologie**

- 6.1 La famiglia e le nuove tecnologie (settembre 2010)
- 6.2 Nuove tecnologie e servizi per l’innovazione sociale (giugno 2010)
- 6.3 La famiglia e i nuovi mezzi di comunicazione – Atti del convegno (ottobre 2010)
- 6.4 Guida pratica all’uso di Eldy (ottobre 2010)
- 6.5 Educazione e nuovi media. Guida per i genitori (ottobre 2010)

**7. Distretto famiglia**

- 7.1 Il Distretto famiglia in Trentino (settembre 2010)

**Provincia Autonoma di Trento**

*Progetto Speciale Coordinamento politiche familiari e di sostegno alla natalità*

*Luciano Malfer*

Via Gilli, 4 - 38121 Trento

Tel. 0461/ 494110 – Fax 0461/494111

[prog.coordinamentopolitichefamiliari@provincia.tn.it](mailto:prog.coordinamentopolitichefamiliari@provincia.tn.it)

[www.trentinofamiglia.it](http://www.trentinofamiglia.it)

*A cura di: Teresa Alberga, Lorena Benedetti, Sabrina Camin, Diego Conforti, Lorenzo Degiampietro, Italo Della Noce, Luciano Mafler, Chiara Vivaldelli, Grazia Zotta*

Impaginazione: *Sabrina Camin e Lorenzo Degiampietro*

Stampa: *Centro Duplicazioni della Provincia autonoma di Trento*

# Piano operativo eWelf@re e politiche per la famiglia

Approvato con deliberazione  
della Giunta provinciale  
n. 2221 del 1° ottobre 2010

## Sommario

1. Tecnologia e innovazione sociale	pag. 5
2. Il capitale territoriale trentino su f@miglia ed eWelf@re	pag. 13
3. Programma di Sviluppo Provinciale	pag. 15
4. Libro Bianco per il benessere familiare	pag. 21
5. Convegno “Innovazione sociale e ICT”	pag. 25
6. Gli interventi del Piano	pag. 38

## Allegati

I. Indicatori e tabelle	pag. 45
II. Schede tecniche	pag. 57



## 1. TECNOLOGIA E INNOVAZIONE SOCIALE

Uno degli aspetti più significativi che caratterizza questo particolare periodo storico e che condiziona in maniera significativa la vita quotidiana è lo sviluppo dell'informatica e delle telecomunicazioni che, utilizzate in modo opportuno, possono essere una risorsa importante per il miglioramento della qualità di vita dell'individuo, delle famiglie e dell'intera collettività.

A livello mondiale il settore delle telecomunicazioni si conferma come uno degli ambienti più dinamici, anche in momenti di crisi economica e finanziaria come quello attuale. La crescita è, infatti, trainata dai servizi innovativi (larga banda, trasmissione dati, sviluppo di teleservizi...). Anche l'Europa e l'Italia seguono questa tendenza.

La televisione continua ad essere utilizzata dalla quasi totalità degli italiani; oltre al grosso balzo in avanti nell'uso di *internet*, c'è stato inoltre, un incremento significativo anche nell'uso del cellulare e della radio (per quest'ultima anche grazie al fatto che oggi può essere ascoltata anche dai lettori mp3, dai telefonini e attraverso *internet*). Lo sviluppo di *internet* e delle applicazioni multimediali ha dato così nuovo impulso alla comunicazione esterna degli agenti economici e sociali, sviluppando servizi on-line accessibili al grande pubblico.

I differenti livelli di sviluppo che hanno interessato nel tempo la società umana si deducono dalle denominazioni che sono state attribuite alla società stessa. Dalla denominazione di società industriale, che rimarcava le fasi dello sviluppo dell'industria di inizio secolo, si è passati alla "*Società dei consumi*" e quindi alla "*Società dei rifiuti*", con cui si enfatizza l'enorme mole di rifiuti che quotidianamente vengono prodotti, soprattutto nei paesi occidentali. Oggi invece si parla sempre più spesso di "*Società dell'informazione*", definita anche come "*infosfera*", ovvero "*ambiente digitale, uniforme, tridimensionale, ipermediale, animato, nel quale milioni di individui passeranno milioni di ore della loro vita per lavorare, fare affari, istruirsi e divertirsi. Sarà nell'infosfera che verrà lavorato e scambiato il nuovo oro digitale rappresentato dalle informazioni, che sempre più si rivelano come opportunità dei territori di attirare capitali e di creare i presupposti per promuovere sviluppo economico e sociale*" (L. Floridi, 1997).

In questo contesto l'ulteriore stadio è quello riferibile alla società telematica, nella quale risalta in modo emblematico l'intensa integrazione, che sta attualmente verificandosi nei paesi industrializzati, tra i settori delle telecomunicazioni, dell'informatica e dell'elettronica. Il progresso tecnologico sembra inevitabile e comunque foriero di opportunità, ma la velocità con la quale si evolvono tali settori rende difficile una valutazione oggettiva degli eventi, dando spesso, ai singoli, una sensazione di smarrimento e una difficoltà di fondo nell'effettuare scelte consapevoli. In questa situazione è facile farsi prendere dall'entusiasmo e accettare in modo acritico e senza precauzioni qualunque nuovo strumento o, viceversa, assumere atteggiamenti rinunciatari per non incorrere in ipotetici rischi legati soprattutto alla difficoltà nel gestire qualcosa che appare difficile e oscuro.

Il termine *Digital Divide* (divario digitale) è stato usato per la prima volta negli Stati Uniti nel "Falling through the Net" del 1999, ad opera della *National Telecommunications and Information Administration* statunitense, per indicare il divario esistente tra chi può avere accesso alle nuove tecnologie e chi invece ne è escluso. Il problema è essenzialmente riferito a tre aspetti diversi ma strettamente collegati tra loro, quali l'aspetto tecnologico, riferito alla mancanza di disponibilità di computer e di altri strumenti tecnologici, l'aspetto strutturale, riferito invece all'assenza di collegamenti ad Internet a banda larga a costi accessibili, infine l'aspetto relativo all'istruzione, riferito all'assenza o scarsità di conoscenze tecnologiche che consentano l'utilizzo di questi strumenti (analfabetismo informatico).

### L'ammodernamento dei servizi

La rivoluzione dell'ICT (*Information and Communications Technology*) ha delineato dunque nuovi equilibri globali e una vera e propria metamorfosi del sistema di valori, visioni, idee e identità culturali, politiche e sociali. Se le società tradizionali sono solitamente gerarchiche, su delega, strutturate e governate, quelle digitali, al contrario, sono reticolari, orizzontali e auto-organizzate: cambiano e si intensificano le relazioni, mutano i paradigmi relazionali, sociali e organizzativi.

In molti Paesi europei i servizi con un elevato contenuto tecnologico rappresentano una componente importantissima dell'attività economica e in futuro rappresenteranno un sostanziale fattore di crescita che, soprattutto nel campo dei servizi, assumerà un carattere molto elevato di strategicità. In questo ambito, infatti, il fattore di crescita è rappresentato dallo sviluppo di attività che richiedono un uso intensivo delle conoscenze, le quali ottimizzano il *know-how* accumulato nell'esperienza locale e possono anche trasformarsi in servizi e teleservizi.

L'Unione Europea afferma che il grosso cambiamento di mentalità da introdurre nel grande mercato europeo riguarderà sempre più l'innovazione nell'ambito dei servizi pubblici. Su questa tematica l'UE, nella relazione "Costruire la società europea dell'informazione per tutti noi", è stata estremamente chiara, raccomandando agli stati

membri di trasformare i servizi pubblici in una forza propulsiva della crescita nell'emergente società dell'informazione. In particolare, la relazione formula tre raccomandazioni specifiche: riorientare i servizi pubblici dall'infrastruttura al contenuto, renderli più efficaci e farne un modello di erogazione di servizi.

Il potenziamento dei servizi alla persona sfruttando le potenzialità dell'ICT non rappresenta un freno alle politiche per la competitività, al contrario può rivestirne una parte significativa: una società attiva e dinamica è allo stesso tempo più competitiva, perché caratterizzata da una dotazione più matura di capitale umano. E' infatti ormai asseverato che i paradigmi dello sviluppo economico e quello dello sviluppo sociale non risultano strutturalmente in conflitto, ma anzi tendono a convergere nella valorizzazione della persona.

In questo contesto le politiche sociali, intese come combinazione di politiche per l'assistenza, la prevenzione e la promozione, diventano parte essenziale delle politiche per la competitività e lo sviluppo perché, nella prospettiva della cosiddetta "società attiva", concorrono non solo a garantire un equo processo di redistribuzione della ricchezza, ma risultano esse stesse funzionali alla produzione di ulteriore benessere e ricchezza.

Nell'ambito del disegno complessivo di rinnovamento del *welfare* Trentino vi è, quindi, la consapevolezza che l'azione dell'amministrazione pubblica in campo sociale influenza direttamente e indirettamente il sistema economico locale nel suo complesso, fungendo da volano per lo sviluppo e accrescendo l'attrattività e la competitività del territorio.

Investire sui servizi alla persona, sia di natura *well-being*, ovvero orientati al benessere, che di *welfare*, ovvero orientati al sostegno della famiglia/persona, riferibili a specifiche situazioni di disagio, sono perfettamente funzionali non solo a ridisegnare di continuo i diritti e le tutele delle singole persone lungo tutto l'arco della loro vita, ma anche a costruire una società la quale, ponendo al centro del sistema la persona, con i suoi diritti e con le sue responsabilità, in un'ottica di promozione della dignità e del protagonismo dei singoli individui, assume una veste dinamica e più competitiva.

Per quanto riguarda le politiche di *well-being* un aspetto rilevante è assunto dalle cosiddette politiche "time saving" le quali, intervenendo fortemente sull'eliminazione delle barriere spaziali e temporali nella fruizione dei servizi, sostengono fortemente la promozione del lavoro a distanza tramite telecentri, *telecottage*, e dunque del telelavoro, nonché lo sviluppo di teleservizi e di servizi di prossimità interaziendali. Questi servizi favoriscono l'emergere di nuove professioni e funzioni che implicano l'acquisizione di nuove competenze - tra queste ultime figurano certamente le competenze specializzate nel campo delle tecnologie, della gestione dei servizi e della progettazione degli stessi. Nello sviluppo del lavoro a distanza, dei teleservizi e delle altre applicazioni pratiche delle tecnologie avanzate di comunicazione, è strategico il fattore uma-



no e l'evoluzione culturale che necessariamente dovrà accompagnare l'evoluzione di questi servizi.

Relativamente alle politiche di *welfare*, da anni molti attori pubblici e privati, istituzionali e non, hanno attivato in Trentino politiche e servizi per agevolare la diffusione e la realizzazione di sistemi domotici e tecnologici in alloggi e strutture socio-assistenziali. L'incrocio di competenze diverse, pubbliche e private, amministrative e scientifiche, *profit* e *non-profit*, consente di perseguire obiettivi e finalità molto ambiziose e stimolanti per il Trentino, che elevano la qualità dei servizi, creano innovazione e, potenzialmente, consentono di ridurre i costi di gestione.

In questo contesto un aspetto critico è rappresentato dall'innovazione continua, che caratterizza i servizi e i teleservizi erogabili ed è resa possibile sfruttando le potenzialità dell'ICT. Scriveva al riguardo Claudio Demattè nel 2004: *“L'innovazione continua dei prodotti provoca l'abbreviazione dei cicli di vita, che restringe il tempo utile di sfruttamento di un'innovazione e comporta un'accelerazione dei tempi di azione. Lo fa con l'effetto sorpresa, che sconvolge il terreno di gioco ogni qualvolta un'innovazione nata in un campo manifesta un potenziale rivoluzionario anche in un altro campo. Per avere innovazione continua che contenga vantaggi competitivi difendibili, occorrono risorse umane dedicate, occorrono attrezzature, collegamenti con centri di produzione di know-how, capacità di brevettazione. Senza un piano specifico ad hoc l'innovazione che si può ottenere è quella puramente incrementale, oppure è sporadica e frutto del caso. La produzione di innovazioni è un processo speciale, denso di incertezza, combinazione di creatività e di grande disciplina, frutto di combinazioni di input interni ed esterni, caratterizzato da grande asimmetria informativa fra chi vi lavora e chi non è del mestiere, passibile per questo di comportamenti opportunistici. Per tutto ciò ha caratteristiche sue proprie e richiede modelli organizzativi, meccanismi di governo e incentivi specifici”*. (C. Demattè, 2004).

### Tecnologia e servizi alla persona

Il nuovo modello di *welfare* ha bisogno di attori nuovi e richiede nuovi ruoli rispetto a quelli vecchi. Il pubblico deve sempre più agire da *play-maker* del processo, definendo in maniera chiara gli obiettivi di medio/lungo periodo ed intervenendo strategicamente per equipaggiare il territorio di quelle infrastrutture necessarie per lo sviluppo dei servizi. La *governance* del settore richiede forti integrazioni tra politiche ed attori istituzionali che operano nel settore della ricerca e della formazione delle imprese private. Il quadro di riferimento dell'*Ambient Assisted Living* (AAL) richiede un forte coordinamento di tutti gli attori in gioco, per orientare verso obiettivi comuni la propria attività, in modo da ideare e sperimentare soluzioni e servizi per i quali oltre alla qualità e all'accettazione da parte dell'utente, sia possibile anche la sostenibilità finanziaria nel medio/lungo periodo.

Per il soggetto privato, sia in qualità di fornitore dei servizi che di sviluppatore di soluzioni tecnologiche, si presentano nuove opportunità di mercato che necessariamente comporteranno la rimodulazione dell'offerta complessiva, con ulteriore predisposizione di nuove competenze e nuovi servizi.

Con l'espressione *assistive-technology* ci si riferisce agli ausili e alle tecnologie create specificatamente per le persone con *deficit*, al fine di renderle più indipendenti. Questo concetto, superando quello ormai superato della protesi e delle ortesi, esalta le grandi potenzialità che le nuove tecnologie forniscono agli utenti deboli per accrescere il livello di autonomia. Dal computer al robot, dalla domotica alla teleassistenza, dalla telemedicina all'e-welf@re per persone di ogni età, con o senza limitazioni di abilità. Le persone in possesso o meno di disabilità significative, attraverso queste politiche, possono acquisire e mantenere il massimo della funzionalità fisica e psichica, possono vivere nelle proprie case, in maniera indipendente, studiare, lavorare e cercare di ottenere un migliore impiego per contribuire in modo significativo allo sviluppo della società. Molto appropriate a questo riguardo risultano le affermazioni del premio Nobel per l'economia Amartya Kumar Senn, il quale afferma che *“la libertà di condurre diversi tipi di vita si riflette nell'insieme delle combinazioni alternative di functionings tra le quali una persona può scegliere; questa può venir definita come capacità di una persona. Un impegno sociale per la libertà dell'individuo deve implicare che si attribuisca importanza all'obiettivo di aumentare le capacità che le persone posseggono effettivamente, e la scelta tra diversi assetti sociali deve venire influenzata dalla loro attitudine a promuovere le capacità umane”*.

In questo ambito si innesta fortemente anche il dibattito oggi avviato in ambito provinciale sull'e-Welf@re, che coinvolge attivamente la Provincia, gli enti gestori, gli enti di ricerca, l'università, le imprese, le organizzazioni del privato sociale che erogano direttamente servizi socio-assistenziali. Si tratta di creare un sistema provinciale capace di trattare in tempo reale i dati del sistema sociale per comprendere la dimensione del bisogno e dell'offerta erogata, dotato anche di indicatori di efficienza, efficacia e qualità dei servizi e di canali di accesso, se necessario, per le altre autorità delle cartelle sociali degli utenti in carico (sanità, giustizia, autonomie locali, forze dell'ordine...).

L'*Ambient Assisted Living* è un settore di studio e sperimentazione avviato nella convinzione che l'evoluzione e la disponibilità delle tecnologie di telecomunicazione, sempre più avanzate, consentiranno la progettazione di edifici intelligenti, capaci di accogliere i più moderni sistemi tecnologici e domotici. L'implementazione dei sistemi tecnologici, telematici e domotici, all'interno degli alloggi, potrà consentire all'utente in generale, ed al disabile in particolare, di accrescere il proprio comfort abitativo, di prevenire le situazioni di rischio e quindi potenzialmente dannose per la salute e la sicurezza, e in generale di vivere con maggior agio la vita quotidiana domestica. Così scrivevano nel 2005 Annalisa Morini e Fiorenza Scotti: *“Permettere di eseguire con minore sforzo, maggiore sicurezza, comfort ed efficienza le attività di vita quotidiana significa ridurre la necessità di ricorso a servizi di assistenza mirata per la cura personale o a*

strutture specializzate. E questo non eleva solo il livello civile della nostra società ma ha anche ricadute estremamente pratiche dal punto di vista economico, perché più persone con disabilità sono messe in condizioni di lavorare e meno assistenza sociale paghiamo tutti”.

L'Assistive Technology assume sempre più un ruolo di garanzia, di libertà e di autonomia della persona. I nuovi utenti richiedono un approccio innovativo nella produzione, secondo l'indirizzo “*design for all*” o “*universal design*”, da anni raccomandato dalla Commissione europea, la quale sottolinea l'approccio universalistico che devono avere questi servizi o strumenti. Si tratta di cercare una nuova alleanza tra autonomia della persona, ricerca e innovazione tecnologica, sistema di *welfare* e istanze di mercato.

### **Tecnologia e servizi interaziendali di prossimità: lo sviluppo dei teleservizi**

Le tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni possono sostenere lo sviluppo locale, in quanto è in gioco la trasformazione delle industrie e dei servizi, nonché il futuro del lavoro e dell'occupazione. La maggior parte dei recenti progressi tecnologici nel campo dell'informatica e delle telecomunicazioni hanno enfatizzato la nozione di comunicazione: i nostri sistemi economici si fondano oramai su reti di comunicazione e di scambio a distanza.

Questa priorità riservata alle comunicazioni distingue l'attuale ondata delle tecnologie dell'informazione da quella degli anni '80, epoca in cui l'utilizzo dell'informatica riguardava soprattutto l'automazione delle funzioni operative: robotica, progettazione e fabbricazione assistita da elaboratore, banche dati, elaborazione testi, trasferimento di dati, ecc.

Lo scenario tecnologico che si va prospettando tenderà sempre più, tramite la convergenza delle tecnologie dell'informazione con quelle delle telecomunicazioni, alla “...smaterializzazione della vita”. L'evoluzione che accompagna necessariamente lo sviluppo della società telematica eliminerà alla radice gli ostacoli di spazio e di tempo, garantirà scambi di informazioni sempre più veloci, diffonderà sempre più il lavoro *on-line*, con i vantaggi e svantaggi connessi, e farà sentire i suoi effetti soprattutto sugli attuali modelli sociali e culturali.

L'implementazione nei sistemi antropici ed economici delle tecnologie avanzate nel campo delle comunicazioni offrirà ai territori il vantaggio di poter prevedere lo sviluppo di nuove attività e di nuovi servizi. Il collegamento virtuale dei territori non permetterà soltanto di farsi conoscere, di pubblicizzare e diffondere i propri servizi e di accedere a informazioni. Esso consentirà anche l'accesso a risorse non disponibili a livello locale, sia nel campo dei servizi alle imprese, sia per quanto riguarda i servizi alla popolazione, come ad esempio nel settore della sanità o dell'istruzione e della formazione. Parallelamente, esso può valorizzare risorse locali su un mercato più vasto o rispetto ad un pubblico più ampio.

Questi servizi sono caratterizzati dalla loro assoluta mobilità, ossia dal fatto di poter essere realizzati ovunque, a condizione che vi sia una sufficiente infrastruttura tecnologica di base e che siano disponibili le necessarie competenze umane e qualifiche professionali. Recentemente si sono avuti considerevoli progressi nello sviluppo dei servizi *on-line*: trasferimento di chiamata e server vocali nonché, in linea più generale, stazioni di lavoro che integrano telefonia e informatica. Queste apparecchiature consentono alle imprese di organizzare la prestazione dei servizi a partire da "piattaforme telefoniche" situate anche in zone estremamente distanti dall'impresa stessa. Su queste tecnologie si innesteranno potenzialmente molti nuovi servizi (teleservizi) e nuove forme di lavoro (lavoro a distanza/telelavoro) che si stanno diffondendo in un crescente numero di settori e imprese pubbliche e private.

Ulteriori forme di supporto sono i "servizi di prossimità *time saving*", che comprendono tutte quelle prestazioni, fornite dalle aziende al personale, per lo svolgimento di attività e pratiche legate all'ambito domestico e di cura, tradizionalmente assicurate dalla presenza di una rete familiare allargata, sulla quale oggi sempre meno è possibile contare.

*Si può trattare di aiuti nello svolgimento di pulizie domestiche, della produzione di pasti, di lavaggio e stiratura del bucato, della cura della casa e del giardino, dell'esecuzione di piccoli lavori di sartoria e di riparazione degli impianti domestici. Le aziende possono inoltre mettere a disposizione sistemi di gestione delle pratiche burocratiche (posta, banca, anagrafe, prenotazioni, ritiro analisi, ecc.). La sperimentazione di servizi aziendali di prossimità ha come conseguenza sia il miglioramento dell'inserimento lavorativo di donne e uomini, ostacolati nel loro percorso professionale dalla mancanza di strumenti e/o servizi a sostegno della conciliazione, sia la facilitazione dell'ingresso e della permanenza delle donne nel mercato del lavoro (B. Poggio, M. de Bon, 2010).*

La concentrazione e la densificazione dei tempi di vita e di lavoro ha concorso all'aumento di servizi, quali ad esempio quelli relativi ai supermercati, che organizzano la consegna della spesa a domicilio, e quelli che riguardano il lavaggio e la stiratura degli abiti, i quali generalmente sono forniti da piccoli esercizi privati, anche se in questi ultimi anni stanno suscitando interesse e attenzione da parte di reti di lavanderie self-service, gestite per lo più in *franchising* da grandi aziende. Diventa importante, in questo senso, rafforzare il coordinamento intersettoriale tra politiche sociali, politiche del lavoro e politiche di genere, sia a livello nazionale che a livello locale, e sviluppare – attraverso l'utilizzo dei fondi destinati alla creazione dei servizi di conciliazione – nuove modalità di azione che siano non soltanto innovative, ma che incrementino la disponibilità dei servizi e coinvolgano una fascia di utenti più ampia possibile.

### Digital Divide

È unanimemente riconosciuto che le motivazioni del *Digital Divide* sono dovute a un insieme di fattori, quali ad esempio la velocità con la quale si sono sviluppati e diffusi

la tecnologia informatica e Internet nei paesi più tecnologicamente avanzati rispetto a quanto sia normalmente in grado di evolvere la società. Le disuguaglianze economiche tra Nord e Sud del mondo o anche semplicemente tra classi sociali diverse, portano i paesi poveri, o più in generale le categorie sociali più svantaggiate, ad impoverirsi ulteriormente, dal momento che i soggetti più deboli sono ancora una volta esclusi dalle nuove forme di produzione di ricchezza basate sul bene immateriale dell'informazione.

Di fronte a questa situazione, le autorità di governo e le pubbliche amministrazioni devono, per quanto di loro competenza, intervenire sia dal punto di vista strutturale e tecnologico, sia dal punto di vista della formazione delle competenze, per migliorare il benessere, evitare il rischio dell'aumento della disuguaglianza sociale e garantire, infine, la sicurezza di tutti i soggetti più fragili.

Uno degli aspetti critici della diffusione delle nuove tecnologie dell'ICT nel mondo è la scarsità, in certe zone, delle infrastrutture di rete necessarie: ad esempio i territori scarsamente popolati o le zone con configurazioni orografiche particolari possono rendere difficile la creazione di reti di telecomunicazione.

Nella provincia di Trento, per trovare una soluzione ai disagi logistici provocati dall'isolamento che colpisce le zone periferiche del Trentino, si è ritenuto fondamentale procedere all'installazione di infrastrutture digitali capaci di collegare capillarmente tutto il territorio, per supportare sia l'evoluzione qualitativa e quantitativa dei servizi interni alla pubblica amministrazione, sia per sostenere gli operatori che intendono noleggiare la rete esistente per erogare migliori servizi alle imprese e ai cittadini, e creare concretamente la cosiddetta "società dell'informazione".

Per tale motivo la Provincia Autonoma di Trento ha sviluppato il progetto "Trentino in rete", che ha portato alla creazione e all'ammodernamento delle strutture telematiche presenti in provincia, in modo tale da annullare il rischio di marginalizzazione e permettere quindi che il Trentino cresca uniformemente e che tutti abbiano la possibilità di accedere alle risorse e ai servizi forniti dalla rete, indipendentemente dal loro luogo di residenza.

Il progetto per la diffusione della banda larga della Provincia di Trento, già in fase di realizzazione, prevede l'implementazione di un'infrastruttura di rete di circa 800 chilometri, interamente in fibra ottica, che dovrebbe essere completata a fine 2011, anche se già oggi sono attive ampie tratte di rete. La rete provinciale in banda larga sarà costituita da circa 90 nodi distribuiti sul territorio, in modo tale da garantire il servizio in tutte le aree. Questi nodi hanno la funzione di interconnettere la rete di dorsale con le reti di accesso territoriali, le quali potranno essere realizzate con diverse tecnologie, sia cablate che senza fili.

## 2. IL CAPITALE TERRITORIALE TRENINO SU F@MIGLIA ED E-WELF@RE

La Provincia Autonoma di Trento, fra le varie azioni strategiche promosse per la modernizzazione e lo sviluppo sociale ed economico del territorio, ha posto particolare attenzione ad una specifica serie di iniziative intersettoriali, finalizzate a stimolare l'utilizzo tecnologico e a promuovere la partecipazione attiva, da parte dell'intero tessuto sociale, alla Società dell'informazione. Tali interventi, che rientrano generalmente nel concetto di eSociety, investono principalmente i settori dei servizi alla persona e famiglia, dell'edilizia, della sanità, dell'energia, dell'ambiente, dell'istruzione e delle infrastrutture per le telecomunicazioni.

Per quanto riguarda i servizi alla persona, da anni la Provincia ha sviluppato e sostenuto politiche volte al soddisfacimento di bisogni dell'utenza debole, tramite tecnologie di *Home automation* e di *Ambient Assited Living* all'interno di alloggi sia pubblici che privati, idoneamente attrezzati per supportare i progetti di vita delle persone disabili o anziane grazie alla fornitura al domicilio di servizi socio-assistenziali e tecnologici.

In particolare, nell'ambito delle politiche familiari, sociali, sanitarie ed abitative, l'utilizzo delle tecnologie offre oggi una concreta possibilità di miglioramento della qualità della vita e delle attività quotidiane per quelle famiglie in cui sono presenti soggetti deboli, principalmente anziani e disabili.

La società contemporanea è caratterizzata dal progressivo invecchiamento della popolazione, dall'ormai affermata presenza femminile nel mercato del lavoro e dal fenomeno della mobilità in ambito lavorativo. Tutte condizioni che influenzano inevitabilmente la reale possibilità delle famiglie di prendersi cura dei propri cari che si trovano in condizione di non completa autosufficienza. E' chiaro quindi che, l'assistenza che in passato poteva essere garantita più facilmente dalla rete familiare, oggi viene sempre più spesso presa in carico dal servizio pubblico tramite la rete dei servizi socio-assistenziali. Soluzione che comporta, tra le varie conseguenze, anche il progressivo innalzamento della spesa pubblica per le politiche di *welfare*.

In alcune situazioni, chiaramente quelle meno gravi, le tecnologie AAL e dei sistemi di telecomunicazioni possono essere un valido supporto per la gestione della vita familiare. Consentendo agli interessati di mantenere, da un lato un certo grado di autonomia continuando a vivere nella propria abitazione e dall'altro creando benefici



anche grazie al contenimento delle spese per la famiglia e razionalizzando la spesa pubblica.

La Provincia Autonoma di Trento, sulla base di queste considerazioni, ha intrapreso da parecchio tempo un interessante percorso di ricerca, attraverso la sperimentazione dei sistemi tecnologici legati all'abitazione, che le ha permesso di maturare una considerevole esperienza nel campo dell'*Ambient Assisted Living*, riconosciuta a livello nazionale ed internazionale. Le iniziative sperimentate sul campo riguardano più ambiti di intervento e sono state avviate attraverso la realizzazione delle infrastrutture tecnologiche che consentono di veicolare i servizi tecnologici, il sostegno di singole progettualità, la stipula di accordi di collaborazione con organismi pubblici, privati e del terzo settore, la promozione di iniziative proprie e la partecipazione a progetti di cooperazione internazionale.

A tale processo partecipano attivamente oltre alla Provincia, enti locali, università, centri di ricerca scientifica tecnologica ed aziende *for-profit* e *no-profit*. Le iniziative attivate sul territorio trentino sono molteplici ed hanno coinvolto più attori istituzionali, le organizzazioni che operano nel settore dei servizi sociali e sanitari, le società di sistema della Provincia, le associazioni di categoria economiche e le associazioni degli utenti.

Il secondo allegato al presente piano operativo riporta le schede tematiche sintetiche di ciascun dei 32 progetti che dal 1990 ad oggi sono stati implementati in Trentino sulle tematiche dell'*Ambient Assisted Living*. Si tratta di un importante *mix* di progettualità e di attori che hanno coinvolto in Trentino molteplici figure professionali, molteplici territori e molteplici organizzazioni che di fatto costituiscono la dotazione locale del capitale territoriale che, al riguardo, viene così definito dal Programma di sviluppo provinciale recentemente adottato dalla Giunta provinciale:

*Il capitale territoriale "... è un concetto proposto dall'OCSE e dalla Commissione Europea per includere tutte le risorse, i fattori produttivi, le competenze, le conoscenze e le capacità che si sono accumulate sul territorio nel corso del passato, recente e meno recente, nonché tutto quell'insieme di valori di civismo, socialità e relazionalità che caratterizzano la società locale e che sempre più appaiono come una base favorevole e necessaria per lo sviluppo complessivo del territorio. Si tratta dunque di un capitale materiale, naturale e fisico, ma anche di un capitale immateriale, sociale e cognitivo; di uno stock di risorse disponibili – di capitale produttivo e di competenze – ma anche di un capitale relazionale costituito dall'insieme dei rapporti interpersonali, inter-istituzionali e di cooperazione fra imprese e territori, costruiti nel tempo attraverso la fiducia, la tolleranza, la capacità di azione collettiva. Il capitale territoriale, così delineato, sta alla base del benessere raggiunto dalla comunità trentina e delle sue potenzialità di sviluppo futuro. Esso è stato accumulato nel tempo, ma non sempre pienamente utilizzato, ed è comunque soggetto a processi molteplici di possibile obsolescenza, consunzione, de-valorizzazione e finanche di distruzione per effetto di meccanismi che possono anche essere non direttamente legati ad azioni esplicite e coscienti degli attori locali".*

### 3. PROGRAMMA DI SVILUPPO PROVINCIALE

Il Programma di sviluppo provinciale per la XIV legislatura è stato adottato dalla Giunta provinciale con propria deliberazione il 26 marzo 2010. Il Piano evidenzia come l'attuale situazione di crisi economica stimola necessariamente a costruire un modello di sviluppo che non sia la fotocopia di quello precedente, ma che deve coniugare competitività e solidarietà, visioni di breve e di lungo periodo, e per questo occorre individuare un insieme di investimenti intelligenti (smart investments) per realizzare queste difficili ricomposizioni. Anche perché la coesione sociale del territorio "è il presupposto fondamentale per la tenuta economica".

Questi difficili compiti si presentano anche nell'ambito della provincia di Trento, che li deve affrontare confrontandosi con le sue specificità. L'occasione della definizione del nuovo Programma di sviluppo provinciale per la XIV legislatura deve, e vuole, essere l'occasione per individuare – in una stretta collaborazione fra politica, amministrazione, struttura dirigenziale e società civile – un nuovo percorso di sviluppo che riduca i costi della crisi attuale e apra prospettive alle nuove generazioni.

Per fare questo occorre usare al meglio e preservare le risorse – umane e naturali, di conoscenza e di coesione sociale – che già sono presenti; realizzare il massimo di efficienza e di efficacia nella spesa pubblica provinciale, evitando, da un lato, impegni che appaiono eccessivi nel nuovo contesto, senza rinunciare a visioni lungimiranti e, dall'altro lato, cercando di realizzare interventi che abbiano un impatto economico a breve, ma che portino vantaggi anche nel lungo termine.

Accanto a queste misure, sono state promosse ulteriori azioni innovative di carattere strutturale, finalizzate, oltre che a contrastare gli impatti negativi della congiuntura, a ridisegnare il sistema del *welfare* provinciale, quali l'introduzione del reddito di garanzia ed il rafforzamento dello strumento dei *voucher* di servizio per favorire l'occupazione femminile.

La manovra ha infine individuato una serie di azioni strutturali finalizzate ad accrescere nel medio/lungo periodo la produttività e la competitività complessiva del sistema, attraverso la diffusione della connettività a banda larga, l'uso delle



tecnologie digitali, una maggiore efficienza del sistema pubblico e interventi a sostegno della ricerca e dell'innovazione.

Peraltro, per promuovere uno sviluppo locale duraturo e sostenibile è ora necessario che, accanto a tali interventi già avviati, siano elaborate, in un quadro organico e coerente, strategie ed azioni innovative di natura strutturale che impegnino l'amministrazione per l'intera legislatura al fine di: aumentare e consolidare la competitività del sistema produttivo; favorire l'apertura internazionale; rafforzare la coesione sociale; accrescere l'attrattività territoriale.

Il compito di delineare questa strategia, gli obiettivi generali e le diverse azioni conseguenti, spetta al nuovo Programma di sviluppo provinciale che rappresenta infatti lo strumento di programmazione generale della Provincia, al quale la legge attribuisce una sorta di preminenza logica rispetto a tutti gli altri strumenti di programmazione, e che costituisce il quadro di riferimento per la predisposizione dei disegni di legge rappresentanti gli strumenti di programmazione finanziaria della Provincia.

In particolare il documento individua, articolandoli per aree strategiche, gli obiettivi da conseguire per lo sviluppo economico, per il riequilibrio sociale e per gli assetti territoriali, nonché delinea gli interventi correlati a tali obiettivi.

Il nuovo Programma è incentrato attorno al nuovo concetto di *capitale territoriale*, utilizzato dall'OCSE e dall'Unione Europea, e organizza i suoi 6 assi sulle diverse componenti del capitale territoriale stesso: capitale umano; capitale produttivo; capitale sociale e *welfare*; capitale identitario e culturale; capitale ambientale e infrastrutturale; capitale istituzionale e partecipativo.

Con questa innovazione si vuole, da una parte identificare i principali fattori (*asset*) su cui si fondano il benessere e la capacità di sviluppo del Trentino, che attengono o si sviluppano tutti in forte radicamento sul suo territorio; dall'altra parte si vuole presentare una nuova e migliore strumentazione del Programma, basata sulla valorizzazione, il completamento e la riproduzione del capitale territoriale esistente.

Mettere il concetto di capitale territoriale al centro dell'attenzione di un Programma di sviluppo, significa innanzitutto dare una forte centralità al territorio, inteso non solo in senso fisico come sistema naturale, insediativo e infrastrutturale, ma anche come sedimentazione di conoscenze, competenze, socialità e relazionalità molteplici. In secondo luogo significa attribuire a questi elementi territoriali un ruolo non solo di fonte di benessere per le popolazioni residenti, ma di guida dello sviluppo complessivo del tessuto produttivo provinciale.

Due ulteriori considerazioni possono aiutare a comprendere la scelta di usare il capitale territoriale come concetto chiave del Programma di sviluppo provinciale.

## La riproduzione del capitale territoriale

È responsabilità delle generazioni attuali lasciare a quelle future un patrimonio territoriale almeno pari a quello ereditato. Per questo gli elementi del capitale territoriale che oggi permettono un livello di benessere collettivo superiore rispetto ad altri territori devono essere difesi, mantenuti e, ove intaccati, ricostituiti. Pensare di compensare una caduta nelle prospettive di reddito, ad esempio, consumando il patrimonio ambientale, produrrebbe un danno difficilmente rimediabile alle generazioni future. Accanto al miglioramento dei processi di valorizzazione e al completamento del capitale territoriale è quindi necessario pensare alla sua riproduzione. Per questo è urgente rivedere i criteri di investimento pubblico in modo da rendere più efficiente la formazione di nuovo capitale territoriale, evitare ridondanze, porre attenzione ai livelli di scala, individuare nuove direzioni di investimento decisive per mantenere in futuro la posizione di vantaggio del nostro territorio.

L'Unione Europea ha indicato opportunamente che “ogni regione possiede uno specifico capitale territoriale, distinto da quello delle altre aree, che genera un più elevato ritorno per specifiche tipologie di investimento, che sono meglio adatte per quest'area e che più efficacemente utilizzano i suoi asset e le sue potenzialità. Le politiche di sviluppo territoriale (politiche con un approccio territoriale allo sviluppo) devono innanzitutto e soprattutto aiutare le singole regioni a costruire il loro capitale territoriale”. In questa direzione si muove il nuovo PSP, con una crescente attenzione anche alla individuazione delle specificità che si manifestano all'interno del territorio della provincia.

## Le indicazioni del Programma di legislatura

Conoscere ed insegnare ad utilizzare a tutte le età le nuove tecnologie informatiche e di comunicazione ed il software libero.

Operare, per un progressivo snellimento delle procedure, per una radicale semplificazione nei rapporti con cittadini ed imprese, per l'utilizzo sempre maggiore delle nuove tecnologie informatiche nella gestione degli atti amministrativi. A questo fine, potenziare tutti gli interventi per far crescere l'orientamento all'utenza e il principio del buon senso da parte dei dipendenti pubblici.

Il Trentino si qualifica per una elevata spesa pubblica in ICT, che si è tradotta nel forte impegno destinato alla realizzazione sul territorio della provincia della infrastruttura di rete in banda larga. In prospettiva ciò appare decisivo per la crescita e qualificazione locale della Società dell'Informazione.

Sino ad epoca recente, tuttavia, la partecipazione della popolazione trentina a tale processo mostra luci ed ombre: (1) la diffusione presso le famiglie di hardware informatico è più alta che nella media italiana, ma la sua ulteriore crescita sembra messa in pericolo dal forte disinteresse che le famiglie che ancora non usano Internet manife-

stano nei confronti di questa applicazione; (II) il livello di adozione delle tecnologie di rete e di Internet è comunque inferiore alla media dell'Europa a 15.

Nel quadro europeo il relativo ritardo del Trentino riguardo alla diffusione delle tecnologie di rete e delle relative applicazioni, ha certamente radici che affondano nella cultura della popolazione, poco aiutata in termini di esternalità positive dalle parallele insufficienze di imprese e pubblica amministrazione in termini di adozione delle applicazioni ICT, e in peculiari assetti sociali, assai dispersi territorialmente e dunque difficili da raggiungere anche sul piano delle infrastrutture. Questi aspetti debbono essere oggetto di intervento prioritario nel corso della legislatura.

### **La società dell'informazione: obiettivi e linee prioritarie.**

La partecipazione non discriminata dell'intera popolazione alla Società dell'Informazione, richiede che tutti siano messi nelle condizioni di poter utilizzare le nuove tecnologie informatiche e della comunicazione, il relativo software e le applicazioni più diffuse. Obiettivi e linee prioritarie sono:

- Favorire l'integrazione telematica tra la Provincia, i cittadini e le organizzazioni economiche e sociali sul territorio.
- Fare crescere la cultura dell'interoperabilità, facendo leva sulla naturale vocazione alla cooperazione del territorio trentino e favorendo percorsi a vantaggio di cittadini, imprese e di chi amministra il territorio, in termini di semplificazione ed efficienza della macchina amministrativa e di nuovi servizi a valore aggiunto derivanti dalla disponibilità di informazione pubblica.
- Intensificare nelle scuole le forme di insegnamento che fanno uso delle nuove tecnologie ed attrezzature, anche in modo integrato con le diverse discipline, umanistiche e scientifiche.
- Avere particolare cura all'alfabetizzazione informatica degli strati sociali più deboli della popolazione – per età, collocazione sociale, dislocazione territoriale – prevedendo incentivi, sostegni e programmi ad hoc che evitino la formazione di un divario digitale.
- Stimolare l'adozione da parte della popolazione di un atteggiamento virtuoso rispetto alle nuove tecnologie, in termini di investimenti e sforzi personali, attraverso la diffusione di servizi interattivi basati sulle ICT presso la pubblica amministrazione, le strutture sanitarie ed erogatrici di servizi sociali e valorizzando le esternalità che si generano.
- Favorire sul piano infrastrutturale la capillare diffusione delle reti di comunicazione a banda larga, anche nelle terminazioni di ultimo miglio, e monitorare l'evoluzione dell'offerta di servizi da parte degli operatori locali di telecomunicazioni, in modo da assicurare l'accesso non discriminato, ovvero a pari condizioni tariffa-

rie reali, a tutta la popolazione, intervenendo con le modalità più opportune a garanzia della pari opportunità di accesso.

- Incentivare la collaborazione tra enti di ricerca, amministrazioni pubbliche e cittadini per accrescere la ricaduta sul territorio provinciale delle competenze in materia di ICT delle istituzioni locali di ricerca.

### La società dell'informazione: strategie

Armonizzare il sistema degli strumenti ICT presenti in Provincia, attraverso la definizione di modelli e regole, nonché l'indicazione di formati di interscambio e protocolli condivisi tra i diversi soggetti del territorio.

- Proseguire le azioni intraprese dallo Stato con il Codice dell'Amministrazione Digitale e con l'implementazione di protocolli di interoperabilità, allineandosi alle recenti direttive europee sull'accessibilità, secondo il principio di sussidiarietà dei dati della pubblica amministrazione.
- Proseguire nell'implementazione del sistema informativo integrato e di rete per consentire l'ottimizzazione dei servizi amministrativi del sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino.
- Innovare la didattica e gli ambienti di apprendimento, valorizzando le potenzialità delle ICT in applicazioni interdisciplinari.
- Studiare e introdurre forme di sostegno all'alfabetizzazione informatica degli strati deboli della popolazione.
- Esercitare il controllo pubblico e la gestione della nuova infrastruttura in banda larga, operando nel senso della massima apertura alla concorrenza sul mercato degli operatori finali, favorendo contratti che portino a tariffe di accesso alla rete contenute e non discriminatorie per il territorio, in modo da favorire il più possibile l'utenza finale e soprattutto le famiglie.
- Accompagnare gli interventi di innovazione tecnologica per l'interoperabilità e l'integrazione dei sistemi informatici pubblici con progetti di sistema finalizzati a migliorare l'efficienza della PA, innovando modalità procedurali ed organizzative, con particolare riferimento alla sicurezza, alla gestione dei documenti, all'identità in rete, all'archiviazione di documentazione dematerializzata.
- Realizzare un unico centro di gestione dei dati (*data center*) a servizio del sistema ICT, in modo da migliorare il sistema in rete delle pubbliche amministrazioni al servizio dei cittadini.
- Proseguire nell'attuazione e allargare il sistema di accentramento del salvataggio dei dati e delle informazioni attraverso l'utilizzo della connettività.

- Individuare, quali aree prioritarie di sviluppo del sistema informativo della Pubblica Amministrazione, la valorizzazione della storia e dell'identità del territorio (come la gestione e la tutela del patrimonio ambientale) e le tematiche sociali, assistenziali e sanitarie.
- Introdurre nuovi strumenti che, attraverso l'uso delle tecnologie informatiche, favoriscano la partecipazione dei cittadini alle scelte e alla "vita" delle amministrazioni pubbliche (*eDemocracy*).
- Favorire e stimolare la partecipazione dei ricercatori trentini con competenze ICT ai progetti della società dell'informazione, incrementandone l'innovatività ed evitando l'autoreferenzialità del mondo della ricerca.

Favorire, attraverso le azioni sopra indicate e l'attivazione di efficaci strumenti di cooperazione tra il sistema della ricerca, il comparto pubblico, il sistema delle imprese, la creazione di un distretto delle ICT sul territorio provinciale.

## 4. IL LIBRO BIANCO SUL BENESSERE FAMILIARE

La Provincia Autonoma di Trento il 10 luglio 2009 ha approvato il *Libro Bianco sulle politiche familiari e per la natalità*, documento tramite il quale, nel corso della corrente legislatura, si intende perseguire una politica di valorizzazione e di sostegno delle diverse funzioni che la famiglia assolve nella società, nell'ambito di una strategia complessiva capace di innovare realmente le politiche familiari e di creare i presupposti per realizzare un territorio sensibile e amico della famiglia.

Il Libro bianco prevede una serie di ambiti di intervento che riguardano il tema F@miglia e ICT che riguardano i seguenti grandi tematisti: Capitolo 5 “*Coordinamento dei tempi famiglia e lavoro*”; Capitolo 6 “*Informazione, accesso ai servizi e sussidiarietà*”; Capitolo 8 “*F@miglia e nuove tecnologie*”. Di seguito sono riproposti in sintesi gli ambiti di intervento più significativi riferiti al rapporto tecnologia e famiglia contenuti nei capitoli sopra richiamati.

### **Punto 5.7. Servizi di prossimità “time saving”.**

Ulteriori forme di supporto che possono essere attivate per specializzare la gamma della filiera dei servizi di conciliazione, sono i “servizi di prossimità”. Essi comprendono tutte quelle prestazioni relative allo svolgimento di attività e pratiche legate generalmente all'ambito domestico e di cura (tradizionalmente assicurate dalla presenza di una rete familiare allargata su cui è sempre più difficile poter contare) che le aziende offrono a favore del proprio personale dipendente, attingendo dalla rete dei servizi presenti sul territorio. La Provincia Autonoma di Trento interverrà per facilitare l'incrocio di domanda ed offerta di servizi. Esempi di servizi di supporto agli impegni domestici possono essere i servizi di lavanderia, stireria, pulizie domestiche, domiciliazione di pasti e di spesa, disbrigo di pratiche burocratiche, acquisti, ... Anche in questo ambito si sperimenteranno le elevate potenzialità oggi offerte dall'ICT, l'Information and Communication Technology.

**Referente.** Giunta provinciale.

### **Punto 5.10. Estate Giovani Famiglia.**

Il servizio che è già stato implementato in via sperimentale nel corso del 2007 e del 2008, nasce per dare risposta alle difficoltà di numerosi lavoratori e lavoratrici nell'individuare - soprattutto per il periodo estivo - una conciliazione adeguata tra i tempi e le esigenze della propria dimensione familiare e quelli della vita lavorativa. Primo obiettivo è quello di realizzare la mappatura dei servizi estivi esistenti suddivisi su base territoriale (comprensori) e in secondo luogo quello di predisporre un'analisi per la rilevazione dei bisogni di lavoratori con figli in età 0 - 14 anni. Con questo servizio si integra la filiera trentina dei servizi conciliazione famiglia-lavoro tramite la mappatura elettronica di tutte le organizzazioni pubbliche e private che erogano su tutta la provincia servizi di animazione per bambini durante la pausa estiva. Estate Giovani e Famiglia consente di implementare, nella gestione del servizio, tecnologie innovative ICT (Information and Communication Technology) riferibili sia alle modalità di popolamento della banca dati (gestite da remoto, tramite specifica password, dalle stesse organizzazioni che erogano i servizi previo accreditamento pubblico), sia alle modalità di ricerca delle informazioni banca dati georeferenziata appoggiata a *google-map*, sia infine alle modalità di acquisizione di informazioni tramite telefonia mobile su sistema informativo-semanticamente capace di erogare informazioni via sms in tempi reali. Tale servizio è gestito dalla PAT in partenariato con il Forum trentino delle Associazioni familiari presso lo Sportello Famiglia.

**Referente.** *Assessorato alla salute e politiche sociali.*

### **Punto 5.13. Telelavoro e Telecentri.**

Anche questa proposta di intervento è volta a specializzare la filiera dei servizi di conciliazione. Si prevede infatti di istituire alcuni telecentri sul territorio provinciale per dare risposte ai bisogni di conciliazione delle famiglie lontane dai maggiori centri residenziali, favorendo dunque i collegamenti centro-periferia e, contemporaneamente, contribuire alla soluzione dei problemi della mobilità e dell'inquinamento ambientale. Anche per questa azione, come per altre contenute nel presente Libro Bianco, si valorizzano gli investimenti sull'ICT, già realizzati dalla Provincia Autonoma di Trento, in particolare la cablatrice del territorio con la banda larga e la sperimentazione attualmente in atto sul contact center, che consente l'attivazione da remoto di teleservizi alle famiglie. In questo caso non si parla di teleservizi bensì di telelavoro e/o di telecentri. Ambito questo che oggi riveste un notevole interesse in quanto introduce maggiore flessibilità nel mondo della produzione, consentendo ai lavoratori di svolgere le proprie mansioni lavorative da postazioni lavorative remote rispetto alla sede di lavoro ordinaria. Il telelavoro nell'ambito della società telematica rappresenta dunque un'innovazione organizzativa la quale, eliminando alla radice gli ostacoli di spazio e di tempo, può garantire scambi di informazioni sempre più veloci e consentire la diffusione sempre più ampia del lavoro on-line con i vantaggi connessi. L'obiettivo è dun-

que di potenziare le esperienze dei telecentri già in essere in Trentino, prevedendone la realizzazione sui territori decentrati con il coinvolgimento delle Comunità di Valle. Opzioni favorevoli su questa tematica sono già state espresse da taluni Comprensori.

**Referente.** *Giunta provinciale.*

### **Punto 6.6. Comunicazione e ICT.**

Si attiveranno in via sperimentale (cfr. Progetto Estate Giovani famiglia di cui al punto 5.9) modalità di comunicazione innovativa dei servizi per le famiglie, sfruttando le grandi potenzialità ed opportunità offerte dalle tecnologie dell'ICT, *Information and Communication Technology*. All'interno dello Sportello Unico per la famiglia, descritto nei paragrafi precedenti saranno individuati specifici ambiti di intervento all'interno dei quali le organizzazioni del terzo settore e le associazioni di famiglie potranno operare per l'erogazione di servizi per famiglie anche sfruttando le opportunità oggi offerte dalle nuove tecnologie.

**Referenti.** *Presidenza, Assessorato alla salute e politiche sociali.*

### **Punto 8.1. Piano operativo su F@miglia e nuove tecnologie.**

Tra le piste di azione che verranno realizzate per sostenere concretamente le politiche familiari, un ruolo importante può essere svolto dalle nuove tecnologie. E' intenzione della Provincia valorizzare e mettere a frutto le forti potenzialità ed opportunità che le scelte strategiche già effettuate dall'amministrazione in passato offrono alle famiglie grazie all'impiego delle nuove tecnologie. In Trentino sono già operativi i servizi e le opportunità in quest'ambito grazie alla cablatura di tutto il territorio con la fibra ottica, l'impiego della TV digitale, la realizzazione di un *contact center* per l'erogazione di teleservizi socio-assistenziali da remoto, la conciliazione famiglia e lavoro e infine l'informatizzazione della scuola con potenziamento delle nuove tecnologie didattiche. Saranno dunque sostenute e rafforzate le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per l'erogazione di servizi innovativi a sostegno delle famiglie sia per facilitare l'accesso all'informazione sui servizi esistenti, sia per permettere la valutazione dei servizi che la fruizione degli stessi. A questo scopo sarà definito uno specifico Piano operativo provinciale degli interventi, che individui le specifiche azioni da attuare sul tema f@miglia e nuove tecnologie.

**Referente.** *Presidenza; Assessorato alla salute e politiche sociali; Assessorato all'istruzione e sport; Assessorato all'urbanistica ed enti locali.*

### **Punto 8.2. Digital-divide generazionale.**

La rivoluzione digitale in corso presenta dei tratti che inevitabilmente condizionano lo sviluppo delle relazioni umane ed interpersonali. Le nuove generazioni utilizzano in



maniera spinta le opportunità di essere in continuo collegamento attraverso modalità e strumenti offerti dalla telefonia mobile (sms, mms...), da internet (e-mail, facebook...). Oggi la tecnologia informatica divide le generazioni e ne accresce la distanza nella misura in cui gli adulti, soprattutto i genitori, a causa del proprio analfabetismo informatico, sono estranei ai linguaggi informatici, alle potenzialità e ai rischi connessi al mondo virtuale. Senza addentrarci troppo nel vasto mondo di [internet](#) o degli ultimissimi mezzi telematici, si pensi semplicemente, ad esempio, all'utilizzo del semplice [computer](#). Le nuove tecnologie non costituiscono solo un insieme di interconnessioni tra punti di ingresso nel mondo virtuale, ma sono soprattutto il contesto nel quale i fruitori, in particolare i giovani, sviluppano nuove forme di conoscenza e di socialità, che non sempre hanno corrispondenza reale con la vita quotidiana. Gli strumenti informatici offrono plurime e diversificate potenzialità, presentano però anche situazioni di rischio e di devianza che non possono essere ignorate o minimizzate. I pericoli insiti nella rete potrebbero produrre effetti drammatici soprattutto sull'equilibrio psico-fisico di bambini e ragazzi, i quali, avendo spesso facile accesso alle informazioni offerte dalle nuove tecnologie e non essendo tutelati da adulti consapevoli dei rischi dell'ambiente virtuale, possono imbattersi in contenuti non adatti e in circuiti altamente rischiosi. Nella presente legislatura si vuole provvedere - attraverso un progetto articolato e con il coinvolgimento di più attori - all'elaborazione di un percorso che attraverso occasioni diffuse di formazione/informazioni e la predisposizione di strumenti specifici, porti ad aumentare nei genitori, da una parte, il livello di conoscenza rispetto agli strumenti informatici, e dall'altra la consapevolezza relativamente ai rischi e ai danni nei quali possono incorrere i minori che sono in situazione di non sufficiente protezione rispetto all'accesso al mondo virtuale e alle esperienze che possono vivere o subire se non adeguatamente tutelati ed attrezzati.

**Referente.** *Giunta provinciale.*

## 5. NUOVE TECNOLOGIE E SERVIZI PER L'INNOVAZIONE SOCIALE

### 5.1. IL SEMINARIO DI STUDIO DELL'11 MAGGIO 2010

Il seminario che si è svolto a Trento presso la Fondazione Bruno Kessler dal titolo “Nuove tecnologie e servizi per l’innovazione sociale. **Seminario di studio al supporto della pianificazione strategica**”, ha visto la partecipazione di oltre 150 professionisti di settore provenienti dal mondo della ricerca, università, istituzioni, imprese, sociali e sanitarie.

Il seminario ha sviluppato le tematiche riferite al ruolo e alle grandi potenzialità che l’ICT e le infrastrutture tecnologiche e sociali territoriali possono offrire per rafforzare l’inclusione sociale delle persone deboli ed accrescere in generale il benessere familiare. Sono stati attivati workshops tematici finalizzati a creare un dibattito pubblico funzionale alla redazione del **Piano strategico di legislatura** sui nuovi servizi alla persona e alle famiglie, per accrescerne il benessere implementando servizi ad alto contenuto tecnologico. Le aree coinvolte sulle quali hanno lavorato i singoli workshops sono quattro.

La prima riferita alla **tecnologia** impiegata (contact center, cartella socio-sociale, tecnologia al domicilio...). *Quali sono le strategie appropriate per favorire il mantenimento al proprio domicilio di persone deboli tramite l'utilizzo di sistemi di ITC? Quali servizi possono essere erogati da remoto al domicilio dalla centrale tecnologica? Quali tecnologie installare presso il domicilio? Che ruolo hanno i servizi sociali e come coinvolgere gli utenti nel processo di pianificazione del servizio?*

La seconda, di natura **organizzativa**, affronta la questione riferita al punto di accesso ai servizi che, tramite equipe multidisciplinari, sia in grado di cogliere il bisogno espresso dalla persona e progettare puntualmente l'intervento. Questo punto implica l'integrazione delle politiche sociali con quelle sanitarie, oltre che con quelle riferite allo sbarriamento architettonico. *Come garantire l'erogazione di servizi avanzati a domicilio tarati sui bisogni dell'utente, ma garantiti in termini di sicurezza e qualità di vita? Quali sono le competenze specialistiche in gioco? Quali sono gli attori coinvolti e quali i loro ruoli? Come integrare, connettere competenze sociali, sanitarie ed architetto-*

*niche? E' possibile pensare ad un punto unico di valutazione del bisogno e di progettazione delle risposte per il cittadino in una logica universale (barriere architettoniche, ausili, servizi tecnologici, servizi assistenziali, servizi sanitari, volontariato...)?*

Un ulteriore ambito è riferibile ai nuovi scenari che l'impiego delle tecnologie ICT può mettere in campo per conciliare i tempi della nostra società attuando **politiche "time saving"**. *Quali sono dunque le grandi potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per conciliare i tempi di lavoro con quelli familiari? Quali sono i servizi che possono essere messi in campo? Quali i modelli organizzativi? Che attori coinvolgere? Come organizzare i servizi sul territorio?*

Un quarto ambito riguarda infine il **business model**. *Quali sono i servizi che, in questo specifico ambito, possono essere erogati sfruttando le nuove tecnologie? Quali sono le infrastrutture tecnologiche necessarie e come arrivare all'abitazione? Quali i costi a carico dell'utente e quali a carico dell'ente pubblico? Quali sono i benefici complessivi prodotti da questi progetti sul territorio? Quali le opportunità per le imprese?*

Di seguito si riportano i risultati emersi dai lavori dei workshops. Scontando un possibile effetto da "brevi cenni all'universo", si è volutamente mantenuto il tutto entro dimensioni molto limitate, intendendo fissare punti basilari ed offrire stimoli e suggestioni, piuttosto che fornire soluzioni pronte all'uso. Queste ultime semplicemente non esistono. Esiste, invece, un tessuto professionale e culturale ricchissimo ed altamente motivato, sul quale si può fare leva per impostare e sperimentare risposte innovative alle sfide che la crisi economica ci pone rispetto alla sostenibilità nel tempo degli standard di servizi attualmente esistenti.

## 5.2. I RISULTATI DEI WORKSHOPS

### 5.2.1. WORKSHOP "I NUOVI SERVIZI"

Coordinatore del workshop dott. **Fabio Pianesi** (Fondazione Bruno Kessler). Rapporteur dott. **Luca Mion** (Informatica Trentina Spa).

A partire dal nucleo base di servizi e funzionalità messi a disposizione di tutti gli utenti dal servizio di teleassistenza (contact center), è possibile individuare ulteriori servizi finalizzati a rafforzare l'inclusione sociale ed accrescere il benessere familiare e l'autonomia individuale, cercando al contempo di abbattere i costi e migliorare la qualità dell'offerta. Tali servizi - messi a disposizione dal pubblico o da fornitori privati - condividono il focus sull'utente debole e possono essere classificati in macrocategorie di servizi finalizzati all'integrazione sociale, alla sicurezza, al benessere personale ed alla mobilità, ed ulteriormente distinti secondo l'ambiente in cui essi trovano applicazione (ad es. in casa, al lavoro, nella società) e secondo le tipologie di utenti (persone autosufficienti, diversamente abili, portatori di patologie invalidanti, ecc.).

## **Reti sociali**

È possibile declinare all'interno di nuovi servizi di AAL l'importanza che l'Innovazione Sociale assegna alle comunità ed ai territori in due modi diversi e complementari. Da un lato, la frequentazione della *propria* rete sociale favorisce il mantenimento di un adeguato livello di vita affettiva e relazionale; ciò può essere attuato tramite migliori e più avanzate forme di sostegno alla mobilità, così come tramite strumenti di comunicazione a distanza (video-conferenza, social networking). Dall'altro, sfruttando il mutuo sostegno, anche solo indiretto, che i membri della rete si possono vicendevolmente fornire, la stessa può essere utilizzata per fornire reciproca motivazione ai propri membri; per esempio, comportamenti e stili di vita appropriati possono essere più facilmente mantenuti o recuperati dandone evidenza all'interno della propria rete sociale, contrastando la tendenza a trascurare l'esecuzione di attività quotidiane come mangiare e curare la propria persona. Similmente, i membri della stessa rete sociale possono mutuamente offrirsi sicurezza (il servizio di tele-assistenza avvisa un vicino, un amico o un parente in caso di necessità).

## **Supporto alla vita indipendente.**

Un'importante classe di servizi per il supporto alla vita indipendente è quella basata su reti di sensori che monitorizzano parametri ambientali, psicofisici e/o attività della persona. Diventa in tal modo possibile rilevare allarmi legati ad eventi ambientali, quali fughe di gas o presenza di fumo, temperatura troppo alta, così come episodi di caduta e malesseri. Tali allarmi sono poi filtrati e gestiti dal servizio di teleassistenza. Questi servizi possono utilmente estendersi al sostegno all'esecuzione di attività quotidiane, come cucinare o stirare, ad esempio, ricordando all'utente che l'acqua è in ebollizione o il ferro da stiro è rimasto acceso, oppure integrandosi con la rete sociale per sfruttarne la capacità di motivare l'utente nell'esecuzione di attività rilevanti (per esempio, esercizio fisico). Estendendo il monitoraggio al di fuori dall'abitazione, si possono offrire servizi di mobilità personale e di navigazione assistita.

Altri servizi di questa classe, anche essi facilmente integrabili nella rete sociale, riguardano il tele-booking, cioè la gestione in modo integrato della prenotazione di eventi (ad es. di analisi mediche, spettacoli e trasporti) e relativi spostamenti. Infine, di particolare utilità risulta il tele shopping.

## **Servizi per la salute**

Tra i servizi per la salute, vale menzionare quelli basati sul monitoring di parametri psico-fisiologici, che possono fornire al medico, sia specialista che di base, preziose informazioni sullo stato della persona e permettere interventi più mirati ed efficaci. Notevole rilevanza acquisisce la possibilità di erogare terapia riabilitativa a distanza a pazienti con disturbi motori e/o cognitivi (del linguaggio, della scrittura, spaziali, ecc.),

ovviando al problema del trasporto del paziente, magari per lunghe distanze, al centro di riabilitazione più vicino, così diminuendo il carico sulle famiglie e permettendo una maggiore efficacia della terapia stessa.

### **Punti di attenzione.**

Una criticità spesso trascurata riguarda la necessità di gestire l'obsolescenza delle tecnologie impiegate e la mancanza di standard accettati. Ambedue questi aspetti possono nel lungo termine minare la sostenibilità e manutenibilità dei servizi (nel loro complesso, incluse parti hardware e software).

### **Un nuovo ecosistema**

L'evoluzione di molti dei servizi per la vita indipendente comprende tecnologie (sensori, device di interazione, strumenti per la rilevazione di parametri biomedicali) installate nella casa dell'utente e con le quali lo stesso convive. L'ambiente di vita e la qualità della relazione tra l'utente e la casa viene così ad essere profondamente modificata. Progettare interventi tecnologici a casa significa quindi disegnare una nuova relazione tra utente e l'ambiente "tecnologicizzato", dove risultano fondamentali la fiducia tra i due attori (utente e casa), la qualità dell'esperienza domestica, il ruolo dell'estetica e la qualità del design. Per i progettisti, diventa fondamentale realizzare come la qualità dell'esperienza sia l'elemento che più fortemente influisce sull'accettabilità dei servizi. Non basta, infatti, considerare il pur essenziale aspetto dell'utilità; soprattutto nel lungo periodo, il reciproco adattamento tra casa tecnologica ed utente si gioca intorno al se e quanto la convivenza riesce ad offrire una migliore qualità globale del vivere, a sostenere valori personali e collettivi, a favorire una ridefinizione positiva della propria condizione (ad esempio dell'invecchiamento). Il nuovo ecosistema casa-utente deve essere progettato considerando tutte queste dimensioni, particularizzandole al contesto individuale, sociale, culturale ed architettonico dove si situa l'intervento.

Il perseguimento di questi obiettivi richiede il rigoroso utilizzo di metodologie di progettazione centrate sull'utente e l'accesso a competenze multidisciplinari (di tipo tecnologico, medico, psicologico, progettazione di interni, ecc.) opportunamente integrate da nuove figure di professionisti capaci di connettere tra di loro i linguaggi e le prospettive delle diverse discipline e che si facciano garanti dell'unitarietà dell'intervento.

### **L'adattabilità**

L'ecosistema utente/casa tecnologizzata è un sistema dinamico, se non altro perché i bisogni, le capacità cognitive, l'affettività, la vita sociale dell'utente cambiano. La

sostenibilità della relazione utente/sistema è possibile solo se il secondo è in grado di adattarsi a tali cambiamenti per quanto riguarda i servizi forniti, le loro funzionalità e le modalità di accesso. Benché la disponibilità tecnologica di tali livelli di adattabilità sia al momento scarsa, la progettazione degli interventi deve già da ora tenerne conto, a meno di non scontare una rapida obsolescenza ed inefficacia delle soluzioni stesse.

Esistono due direzioni possibili, non necessariamente tra di loro alternative. La prima si basa sull'intervento dei fornitori di servizi che, magari in base ad informazioni estratte automaticamente, aggiornano la tipologia degli stessi e le loro funzionalità. La seconda possibilità è che i sistemi siano progettati in modo da "adattarsi" autonomamente ai cambiamenti psico-fisici, cognitivi, di preferenze, ecc., dell'utente. Come si è già detto, le soluzioni che contemplano la capacità di adattamento da parte del sistema sono al momento poco mature. Sarà quindi in buona parte il fornitore di servizi che dovrà, quando necessario ed opportuno, aggiornare gli stessi.

Il quadro che emerge, e che conferma osservazioni già fatte in precedenza, non è quello di un intervento effettuato una volta per tutte, o di un servizio/serie di servizi immutabili, ma di un aggiornamento degli stessi alle esigenze dell'utente che si protrae nel tempo, contribuendo così ulteriormente alla dinamicità della relazione case/utente.

### ***Oltre l'utente primario***

L'utente finale è un attore, insieme ad altri, nel processo che a partire dall'individuazione dei bisogni, si svolge attraverso la progettazione, l'installazione, il testing ed infine la messa a regime di soluzioni tecnologiche complesse. Ogni intervento di questo tipo non impatta solamente su di esso, ma coinvolge una serie di figure (familiari, amici, assistenti sociali, operatori sanitari, fornitori vari di servizi) ognuna delle quali è portatrice di interessi e aspettative che condizionano il buon esito dell'operazione. Non tenerne conto significa produrre soluzioni scarsamente accettabili e di bassa funzionalità effettiva, provocando effetti molto dannosi.

Per comodità, si possono distinguere almeno due livelli: il primo comprende l'utente primario e tutte le figure che, anche se in senso improprio, sono fruitori dei servizi. Nel secondo troviamo quanti giocano un ruolo nella fornitura del servizio stesso. Tale semplificazione è utile per isolare due momenti diversi nella progettazione degli interventi: l'analisi e progettazione degli aspetti organizzativi del servizio, che coinvolgono operatori sociali e sanitari ed altri fornitori; l'analisi dei bisogni dell'utente, del suo ambiente familiare e sociale.

## 5.2.2. WORKSHOP “ASPETTI ORGANIZZATIVI”

Coordinatore del workshop ing. **Massimiliano Malavasi** (Centro ausili - Regione Emilia Romagna). Rapporteur dott. **Giovanni Guandalini**. (Azienda Provinciale Servizi Sanitari del Trentino).

L'analisi dei bisogni dell'utenza debole e la messa in atto di soluzioni atte a soddisfarli, coinvolgono un numero elevato di attori (servizi pubblici, privati e terzo settore) ed ambienti di vita (alloggio di residenza, luogo di lavoro, scuola, ecc.). L'articolazione delle risposte deve essere progettata considerando i bisogni nella loro interezza, valorizzando la ricca rete di servizi già attivi e di risorse sociali e di comunità, in modo da favorire l'inclusione sociale e la vita indipendente delle persone coinvolte.

### **Organizzazione dei punti d'accesso.**

A fronte della ricchezza di risorse mobilitabili, il punto di accesso ai servizi di AAL può essere unico (un solo punto per fornire informazioni ed erogare progetti di AAL) oppure distinto per competenze ed obiettivi (progetti basati sul solo ambiente domestico o su ambienti lavorativi, scolastici, ecc.).

L'organizzazione dei punti di accesso si potrà articolare in:

- Un primo livello, deputato alla sensibilizzazione ed alla disseminazione delle conoscenze sul territorio, tramite personale che, nei diversi distretti, possa raccogliere le domande degli utenti, informando gli stessi sui loro diritti, finanziamenti possibili, ecc. A tale livello si situano anche gli interventi di sensibilizzazione di stakeholders, fino agli amministratori di condomino, i datori di lavoro, ecc. Sono chiaramente necessari percorsi formativi adeguati per il personale addetto a tale livello.
- Un secondo livello, deputato ad analizzare i bisogni dei singoli; erogare le risposte tecniche; redigere progetti personalizzati di intervento con relativa stima dei costi e proposta di ripartizione degli stessi; accompagnare ed orientare gli utenti. L'attività sarà svolta da un team multidisciplinare, ad elevata competenza nelle singole discipline coinvolte, integrato, là dove necessario, da competenze trasversali (vedi considerazioni nella sezione precedente); esso potrà erogare soluzioni per i diversi ambiti (familiare, scolastico, lavorativo, ecc.).

Emerge chiara, da queste considerazioni, la necessità di un piano formativo permanente territoriale per gli operatori coinvolti.

### **Gestione dimissioni da strutture di cura/riabilitazione**

Un trattamento specifico merita la gestione delle dimissioni di persone con problemi motori, cognitivi e sensoriali. Ipotizzando che la persona sia stata in trattamento presso una struttura di ricovero o di riabilitazione, può essere utile considerare due strutture distinte, una per la fase di transizione dal ricovero/riabilitazione alla dimissione, e l'altra per la sperimentazione di servizi e tecnologia assistiva personalizzata avanzata.



- Appartamento pre-dimissioni: collocato all'interno della struttura di ricovero/riabilitazione, permette al paziente giunto alla fase finale del progetto riabilitativo personalizzato, di sperimentare autonomie domestiche avanzate. Utilizza adattamenti ambientali e tecnologie di basso costo, facile reperibilità sul mercato e rapida installazione a domicilio, per aumentare l'autonomia del paziente, ridurre il carico assistenziale e quindi migliorare la qualità della vita propria e del proprio nucleo familiare (vedi l'appartamento pre-dimissione previsto al piano terra del nuovo P.O. Villa Rosa, in contiguità del servizio ausili ABILITA e del centro di terapia occupazionale).
- L'appartamento sperimentale è una struttura pensata per la sperimentazione di soluzioni specifiche per utenti che siano stati in precedenza valutati relativamente alle proprie competenze/difficoltà motorie, cognitive e sensoriali. Tale struttura è sperimentale in quanto: a) è adatta allo studio e *testing* di soluzioni assistive innovative che si focalizzino sulla personalizzazione ai bisogni della persona; b) è il luogo in cui si realizza una progettualità di lungo respiro, frutto della sinergia tra ricerca tecnologica e clinica; c) dà al paziente la possibilità di sperimentare se stesso confrontandosi con servizi avanti, permettendo la valutazione di congruità di questi ultimi.

Tra gli aspetti oggetto della sperimentazione, menzioniamo: il monitoraggio automatico del comportamento dell'utente e/o dei suoi *caregivers*; la creazione di basi dati per la valutazione dell'utilità delle tecnologie proposte e il sostegno della personalizzazione; lo studio dei livelli di personalizzazione ed adattamento delle tecnologie e dei servizi alle diverse tipologie di disabilità ed al loro mutare nel tempo.

### **Attori coinvolti nel processo**

Oltre alle notevoli risorse sociali e comunitarie presenti nel territorio, caso raro se non unico in Italia, il Trentino dispone di centri di eccellenza nella ricerca scientifica, tecnologica e clinica, con una notevole visibilità nazionale ed internazionale nel campo dell'AAL. È evidente come sia non solo opportuno ma necessario includere tali strutture nella rete che pianifica e gestisce tali interventi per:

- Sviluppare progetti di ricerca volti a superare le attuali limitazioni tecnologiche verso servizi sempre più personalizzabili e flessibili.
- Studiare in modo scientifico la validità delle esperienze condotte in termini di costi-benefici, soddisfazione personale, impatto sociale.
- Immettere nella rete un know-how costantemente aggiornato, mantenendo la rete stessa saldamente agganciata alle maggiori esperienze nazionali ed internazionali.
- Favorire il riutilizzo dei risultati di ricerca da parte dell'imprenditoria locale.



La rete comprende anche aziende e fornitori privati di servizi che si rendono partecipi del progetto, condividendone i rischi a fronte di importanti vantaggi competitivi. Un mercato aperto, quindi, nel quale le aziende più dinamiche ed innovative vengano premiate tramite la partecipazione a progetti avanzati, la sperimentazione sul territorio e, in definitiva, la possibilità di acquisire un know-how di primo livello. Alle aziende si richiede flessibilità e la capacità di affrontare le problematiche di AAL nel modo più globale possibile, considerando, ad esempio, questioni quali la manutenzione e la sostenibilità nel lungo termine delle soluzioni proposte.

### 5.2.3. WORKSHOP “ITC, BENESSERE LAVORATIVO E PERFORMANCE AZIENDALI”

Coordinatrice del workshop prof.ssa **Mariangela Franch** (Università di Trento). Rapporteur dott.ssa **Barbara Poggio**. (Università di Trento).

#### *Le premesse necessarie*

E' convinzione diffusa che il principale movente è dato più che dalle aspettative relative al miglioramento delle *performance*, dalla sensibilità e dall'attenzione dell'azienda nei confronti dei dipendenti. Emerge fin da subito, quindi, la centralità della cultura organizzativa: sono soprattutto le aziende in cui è diffuso un orientamento all'ascolto delle istanze e delle esigenze dei propri dipendenti e in cui è presente un rapporto di fiducia tra azienda e lavoratori, a mostrare disponibilità nei confronti di queste iniziative.

Appare inoltre cruciale l'orientamento delle singole organizzazioni nei confronti dell'innovazione: l'introduzione di politiche finalizzate al benessere lavorativo rappresenta infatti un processo di innovazione organizzativa, che implica la disponibilità aziendale a mettere in atto significative ridefinizioni delle pratiche di gestione del lavoro e del personale.

Un terzo fattore è rappresentato dalla rilevanza che all'interno del sistema socio-economico è assegnata alla dimensione della responsabilità sociale d'impresa. Tanto più le aziende sono chiamate a rendere conto delle ricadute delle proprie scelte economiche, produttive e organizzative ai diversi *stakeholders* (esterni ed interni), tanto più è probabile che esse siano interessate a modelli organizzativi attenti al clima lavorativo e al benessere dei dipendenti.

Condizione essenziale e prioritaria per una effettiva diffusione di tali pratiche, al di là delle scelte delle singole aziende, è tuttavia l'assunzione di responsabilità da parte del decisore pubblico e un suo concreto investimento in tale direzione. Tale investimento non può esaurirsi in una generica adesione di valore, ma va sostanziato nell'impegno concreto a creare le condizioni strutturali ed ambientali per favorire e incentivare questi processi.

## **Gli esiti**

Richiamiamo qui alcuni dei principali vantaggi che possono derivare dall'attivazione di interventi mirati alla conciliazione tra vita lavorativa e vita personale e, più in generale, al benessere dei dipendenti. Le testimonianze di alcuni manager e consulenti partecipanti al *Workshop 3* hanno indicato nella maggiore soddisfazione dei dipendenti, nel miglioramento del clima aziendale, nella diminuzione della conflittualità (e anche delle possibili cause di lavoro), degli abbandoni e del turn-over, quali principali vantaggi di tali interventi. Sono inoltre state richiamate implicazioni più generali sulla qualità della vita all'interno del contesto sociale (ad esempio il telelavoro può avere un positivo impatto anche sulla riduzione del traffico stradale e dell'inquinamento).

## **I principali ostacoli**

Permangono tutt'ora numerosi ostacoli all'effettivo avvio di processi di innovazione organizzativa mirati a favorire il benessere lavorativo. Di notevole rilevanza sono le resistenze culturali da parte dei diversi attori coinvolti, così come la scarsa propensione delle aziende (in particolare delle piccole e medie imprese) all'innovazione, soprattutto quando non se ne veda una immediata convenienza.

Le aziende appaiono poco propense a mettere in discussione i modelli organizzativi dominanti ed in particolare quelli premiali basati sulla presenza temporale piuttosto che sull'efficacia e sul raggiungimento degli obiettivi. D'altra parte, anche i lavoratori e le lavoratrici spesso appaiono arroccati intorno alla difesa di alcuni benefici e rendite di posizione, piuttosto che interessati ad un effettivo ripensamento dei modelli lavorativi mirato a favorire una maggiore qualità della vita (non solo lavorativa). A tal proposito la discussione ha fatto emergere un atteggiamento critico nei confronti dei sindacati e della loro rigidità (o anche il disinteresse) nei confronti di iniziative mirate alla conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare, rigidità che sono state attribuite alla focalizzazione sulle questioni retributive, al timore legato alle conseguenze che tali interventi potrebbero avere in termini di aumento della personalizzazione del rapporto di lavoro, alla preoccupazione – soprattutto nel caso di innovazioni tecnologiche – circa le possibili implicazioni in termini di sfruttamento del lavoro.

Tra le criticità di cui tener conto sono state inoltre segnalate le significative differenze che contraddistinguono le organizzazioni (dimensioni, dislocamento sul territorio, modelli di produzione, pubblico/privato..) e che rendono diversamente implementabili e fruibili le politiche in oggetto.

## **Il ruolo delle ICT**

Dalla discussione è emerso un generale accordo sul fatto che le tecnologie svolgono una funzione di supporto, rappresentando un mezzo per raggiungere un fine che

deve rappresentare l'effettiva priorità. Bisogna dunque evitare possibili derive tecnologiche, concentrando innanzitutto l'attenzione e gli sforzi nell'identificazione degli obiettivi sociali e delle strategie per raggiungerli, nella consapevolezza che non sempre le tecnologie possono rappresentare la risposta più efficace e che talvolta possono esserci anche controindicazioni o rischi impliciti nell'introduzione di alcune soluzioni tecnologiche. Un esempio può essere dato dal telelavoro, che può rappresentare una soluzione molto utile, ma che, se adottato senza le opportune cautele, può anche avere conseguenze negative, ad esempio in termini di alienazione ed emarginazione delle persone che lo sperimentano.

Con queste cautele, le ICT possono offrire un notevole supporto alle politiche per il benessere lavorativo, tanto più se accompagnate da effettivi processi di riorganizzazione del lavoro quali il passaggio da modelli gestionali basati sulla presenza temporale a quelli basati sul raggiungimento degli obiettivi. Tra le potenzialità evidenziate vi è il lavoro in remoto, ma anche le opportunità che le ICT offrono rispetto alla gestione delle relazioni, per esempio, nei termini di ampliamento dei network e di nuove modalità di lavoro di gruppo. Anche rispetto a quest'ultimo punto è tuttavia necessario adottare soluzioni attente alla centralità delle relazioni all'interno dei contesti lavorativi, evitando interventi che rischino di impoverirle o snaturarle.

### **Strategie di azione**

L'ultima questione affrontata all'interno del workshop ha riguardato le possibili strategie da perseguire per favorire una maggiore attenzione al benessere lavorativo da parte degli attori politici ed organizzativi. Il primo imperativo appare certamente quello di lavorare a livello culturale, cercando di coinvolgere più interlocutori e categorie.

Una via importante può essere quella della formazione, che andrebbe rivolta *in primis* ai manager, per renderli più consapevoli dell'importanza della qualità del lavoro, della partecipazione, della valorizzazione del merito, anziché della pura e semplice presenza; ma anche agli attori della contrattazione, ed in particolare i sindacati, hanno un ruolo importante da giocare per favorire una maggiore attenzione alla qualità del lavoro.

Appare inoltre importante sottolineare la dimensione della responsabilità pubblica, individuando indicatori in grado di misurare non solo la mera dimensione produttiva (come nel caso del PIL), ma anche le dimensioni più legate al benessere sociale. Va quindi sostenuta ed incoraggiata la ricerca di indicatori economici in grado di misurare le positive ricadute dell'introduzione di misure per favorire il benessere lavorativo (es. soddisfazione del cliente interno, creatività, fidelizzazione); tali misure ed indicatori possono rappresentare un argomento utile per motivare le aziende.

E' altresì opportuno che gli interventi di cambiamento e innovazione organizzativa vengano realizzati in via concertativa coinvolgendo i diversi attori, e a partire da una

accurata analisi dei fabbisogni e da una chiara identificazione degli obiettivi. E' inoltre necessario porre uguale attenzione sia alle premesse che alle implicazioni delle azioni, evitando il rischio di conseguenze perversive, per esempio individuando come target le sole donne o non considerando i rischi impliciti di penalizzazione per chi utilizza strumenti di conciliazione.

Per quanto riguarda in modo più specifico le ICT, si evidenzia l'esigenza di ripensare le pratiche e le mansioni lavorative alla luce delle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica (un esempio può essere dato dalla scomposizione delle mansioni lavorative in termini di tele-lavorabilità). Si propone inoltre l'opportunità di rendere disponibili e diffondere protocolli per l'attivazione di soluzioni informatiche finalizzate al benessere lavorativo ed in particolare alla conciliazione tra lavoro e famiglia.

### 5.2.4. WORKSHOP "IL BUSINESS MODEL"

Coordinatore del workshop prof. **Andrea Francesconi** (Università di Trento). Rapporteur **Fausto Manzana** (Gruppo GPI Spa).

#### ***La struttura finanziaria e le modalità di finanziamento***

Come riportato nelle relazioni precedenti, sono molteplici i percorsi di sviluppo che incideranno sulle scelte di politica sanitaria, sia questa finanziata dal pubblico che compartecipata dal privato. Conseguentemente le modalità di finanziamento dovranno adattarsi al paradigma sanitario in atto, valutando gli effetti introdotti dall'attivazione del "terzo pagante", effetti che incideranno anche sui livelli essenziali d'assistenza, e nello specifico sul socio assistenziale.

Lo sviluppo del Fondo Regionale può essere una prima risposta, ma dovrà sciogliere il nodo della volontarietà del versamento, portandolo all'obbligatorietà. Questo è uno dei punti dove per il privato diventa importante partecipare direttamente ai progetti di sperimentazione dei sistemi-servizi e dove le ICT possono aiutare a coordinare gli interventi monitorando la spesa, analizzando i dati e traducendoli in equiparazioni fiscali che consentano una maggiore alimentazione del Fondo, e a seguire una maggiore copertura prestazionale.

Scarso interesse ha riscosso il tema del *project financing*, in quanto presuppone grosse gare d'appalto che inficiano la qualità del servizio, ponendo la finanza in primo piano e delegando ad un mero numero di bilancio la prestazione e l'utenza.

#### ***La tipologia dei servizi***

L'AAL può essere una risposta alle esigenze di contenimento della spesa se inquadrato in un piano di politica sanitaria generale. Essenziale è la definizione della tipologie di servizi assistenziali e territoriali che si vorranno assumere, siano esse totalmente fi-

nanziate dal pubblico, parzialmente rimborsate o a carico del fruitore, direttamente o tramite il *terzo pagante*.

All'interno del capitolo socio sanitario, gli Enti e le Associazioni preposte dovranno altresì definire quali soglie di copertura garantiranno il pubblico e quali il privato, in forma obbligatoria, accordata, concordata o volontaria; ma soprattutto dovranno stabilire quali saranno i parametri d'accettazione della futura migrazione assistenziale. Di fatto si intravede all'orizzonte un cambio di tendenza rispetto alle prestazioni sanitarie che vedono i Trentini migrare verso altre Province/Regioni. Se i cittadini la ritenessero interessante sotto il profilo qualità = risparmio, la Provincia di Trento potrebbe diventare la "Florida italiana".

### **Riduzione dei costi**

Evidentemente i costi della tecnologia devono essere congrui e ammortizzabili: ne discende che le scelte più innovative e lungimiranti non devono diventare un costo accessorio per la prestazione. Si ribadisce che l'unica strada possibile sta nel condividere il percorso partecipando sino dalla fase iniziale alla sperimentazione. Solo in questo modo le ICT possono contribuire a ridurre i costi dei ricoveri, dell'assistenza, dell'over treatment, consentendo scelte politico- sociali mirate, siano esse d'indirizzo sanitario o finanziario.

Altro tema affrontato è la carenza di dati - o quanto meno la disomogeneità degli stessi. Emerge con forza la necessità di attivare, attraverso la "**cartella sociale**", un percorso che consenta di sperimentare quanto sopra esposto, dando modo ai referenti di fare le opportune valutazioni sui calcoli attuariali legati all'assistenza pubblico, privata o mista.

### **La logica di riferimento**

Il benessere e la qualità della vita della persona sono al tempo stesso obiettivo e mezzo del nuovo welfare. Forte è la richiesta di **misurabilità dei servizi** per consentire le necessarie azioni di miglioramento (anche dal punto di vista tecnologico), a testimonianza della determinazione e dell'assunzione di responsabilità.

L'ipotesi esposta nelle righe successive prefigura un percorso aggregativo a livello provinciale, coordinato da un **unico regista**, che consenta di armonizzare e sviluppare quanto già attivo sul territorio. Di fatto ad oggi sono presenti varie esperienze partite da un'unica matrice provinciale; ma l'effetto a "macchia di leopardo" con cui è attivato e valutato il servizio in ambito sperimentale, spesso ne vanifica la bontà e l'impegno. Tenendo presenti gli attori, gli scenari e le rispettive deleghe degli organismi coinvolti - istituzionali e non - si ritiene che le ICT possa essere lo strumento più idoneo per il raggiungimento dello scopo. Questi i principali temi da considerare e risolvere: la domanda crescente e la sua differenziazione, la contrazione delle risorse di-

sponibili, il servizio pubblico, il servizio privato, il servizio domiciliare, la valutazione della qualità, il controllo, la nuova migrazione, gli impatti economici delle defiscalizzazioni abbinata alle prestazioni, gli erogatori e la loro formazione, le politiche di autorizzazione e accreditamento e l'impatto delle stesse in ambito sociale, specialmente se rivolte al mondo del volontariato.

### **Quali competenze**

Questo punto è stato affrontato nelle grandi linee, non solo per motivi di tempo, ma anche perché nei passaggi precedenti era già sottolineata l'esigenza di raccogliere dati provinciali, per analizzare l'offerta e inquadrarla in un contesto economico finanziario più preciso, che consenta di valutare l'ipotesi di nuove figure, così come proposto in vari punti della relazione.

## 6. AMBITI DI INTERVENTO PRIORITARI

### 6.1. LA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

#### 6.1.1. PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)

Il Consiglio provinciale ha approvato il 23 luglio 2010 la nuova legge provinciale di riforma del sistema sanitario provinciale “Tutela della salute in provincia di Trento”, L.P. 16/2010.

La norma riprende con forza quanto negli anni il sistema di *welfare* italiano è andato consolidando: una sempre maggiore integrazione degli interventi di natura sanitaria e degli interventi di natura sociale. Ricerche, studi ed esperienze evidenziano che l'efficacia della cura - in particolare a fronte di bisogni sempre più multi fattoriali e di persone deboli ed esposte - deriva anche da interventi non strettamente clinici: a ciascun problema sociale non risolto si associa un problema sanitario e viceversa.

In questa prospettiva si colloca la previsione normativa di adottare in ogni distretto sanitario “moduli organizzativi integrati con i servizi sociali, diretti alla presa in carico del cittadino” (art. 21 L.P. 16/2010).

I Punti Unici Provinciali di Accesso sintetizzano una sfida anche culturale rispetto all'evoluzione dei sistemi regionali di *welfare*: valorizzare gli investimenti di salute e benessere a partire dalle comunità locali. Per questo fattori strategici per garantire la presa in carico globale dei bisogni complessi e la continuità assistenziale sociale e sanitaria saranno il lavoro d'équipe (professionalità sociali, sanitarie, socio-educative) e una valutazione multi dimensionale e multi professionale delle problematiche presentate dal cittadino,

Le risposte potranno configurarsi come pacchetti multi-servizio che integrano risposte a domande sul piano sociale, sanitario ma anche educativo e, in coerenza con il presente Piano, architettonico e tecnologico.

#### 6.1.2. IL CONTACT CENTRE

Nel corso del biennio 2008-2009, nell'ambito del Comprensorio “Bassa Valsugana e Tesino” è stato sperimentato il progetto “ContactCentre”. Tale progetto ha previsto la

connessione delle abitazioni di 10 persone in carico al servizio sociale con una centrale tecnologica, tramite la quale poter erogare da remoto una serie di teleservizi. La sperimentazione ha consentito di attuare concretamente il passaggio dall'attuale tecnologia analogica ad un sistema digitale, per erogare per via telematica una pluralità di servizi a domicilio, rilevare situazioni di pericolo all'interno degli alloggi, fornire informazioni di vario genere all'utenza, in aggiunta ai servizi già attivi di telesoccorso e di telecontrollo.

Il bagaglio di conoscenze acquisito grazie alla prima fase della sperimentazione ha permesso di elaborare un concreto modello per lo sviluppo dell'eWelf@re in Trentino. A partire dai risultati ottenuti da "ContactCentre1" è dunque oggi possibile proseguire nella sperimentazione transitando dalla prima fase a quella della diffusione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi su una massa critica e significativa di utenti e, a seguire, la messa a regime dei servizi stessi su tutto il territorio provinciale.

Obiettivo dunque della seconda fase è di finalizzare la sperimentazione di servizi *online* ad elevato contenuto tecnologico tramite le tecnologie di *Ambient Assisted Living*. La sperimentazione, che dovrà raccordarsi con i Punti Unici di Accesso per il "confezionamento" di un pacchetto di servizi al domicilio (sociale, sanitario, tecnologico...), sarà condotta su un campione di utenti anziani significativo (200-300) e con una maggiore dispersione geografica (più comunità di valle), garantendo in tal modo una maggiore rappresentatività delle problematiche da affrontare e risolvere rispetto al corretto dimensionamento del servizio. Il progetto dovrà prevedere l'allargamento dell'offerta di servizi, rispetto a quelli sperimentati nella prima fase, comprendendo anche servizi che affrontino tematiche di integrazione socio-sanitaria.

Dalla sperimentazione la Provincia intende acquisire la *piattaforma tecnologica* e il corretto dimensionamento del *servizio di ewelf@re* che dovrà entrare pienamente a regime a fine progetto. Conseguentemente dovranno essere studiate e realizzate le modalità organizzative e gestionali affinché il servizio sperimentale resti a disposizione degli utenti coinvolti una volta terminata la sperimentazione.

Le interazioni che si stabiliscono tra l'utente e l'abitazione per equipaggiare l'abitazione stessa di servizi socio-sanitari e tecnologici AAL richiede necessariamente la progettazione di servizi sinergici ed integrati che implicano il coinvolgimento di più operatori e professionisti quali: la rete dei servizi socio-sanitari; la rete degli operatori professionali che hanno in carico l'utente; la rete del volontariato; il network degli operatori tecnologici e della ricerca scientifica; il mondo accademico; le organizzazioni dei settori produttivi; gli operatori della formazione. La sperimentazione dovrà farsi carico di tutti questi aspetti.

Oltre ai parametri squisitamente tecnici ed organizzativi, il progetto dovrà anche fornire un'analisi dettagliata sui *business model* che il servizio può mettere in campo e un'attenta valutazione costi/benefici dei risultati progettuali rispetto agli scenari demografici che si prospettano negli anni a venire.



Il servizio dovrà infine essere progettato e sviluppato secondo modalità che garantiscano la centralità dell'utente tenendo conto in maniera particolare dell'accettabilità della tecnologia, il senso di sicurezza, la qualità di vita percepita, la qualità dell'esperienza, ecc.

**Referenti:** Presidenza, Assessorato alla salute e politiche sociali.

### 6.2. FAMIGLIA, LAVORO: ICT E "TIME SAVING"

Dal punto di vista delle organizzazioni, le politiche *work-life balance* rappresentano non solo una questione etica ma anche un obiettivo di *business*, perché consentono loro di ottenere effetti positivi sulla qualità del clima organizzativo, sulle motivazioni dei lavoratori, sull'attrattività dell'azienda nel mercato del lavoro, sulla produttività degli individui, sui tassi di assenteismo e di *turn-over*.

La Giunta provinciale, con deliberazione 1364 del giugno 2010, ha istituito lo *Standard FamilyAudit* ed ha approvato le *Linee guida per la conciliazione famiglia e lavoro delle organizzazioni pubbliche e private*. Negli ultimi anni, il tema del *work-life balance* è stato affrontato da molte aziende non solo con il fine di aumentare la produttività, ma anche come leva per incentivare e motivare le risorse umane, attraverso un ventaglio di soluzioni concrete in risposta alle richieste dei dipendenti per "*liberare tempo*". Il tema è strategico, sia a livello locale che nazionale, ed assumerà rilievi sempre più importanti in ambito Europeo.

Emergono peraltro bisogni e aspettative dei singoli che richiedono alle aziende soluzioni innovative. I bisogni e le aspettative possono essere raggruppati in tre macro categorie, alle quali corrispondono le tre principali direttrici delle politiche aziendali di conciliazione e delle relative soluzioni: a) bisogno/aspettativa di valorizzare e recuperare il tempo; oggi il tempo è la risorsa più scarsa, è un bene da curare e gestire, è un metro per misurare la ricchezza; b) bisogno/aspettativa di flessibilizzare il tempo di lavoro, per permettere un utilizzo più efficace del tempo attraverso attività che hanno, per il singolo, un maggiore valore; c) bisogno/aspettativa di flessibilizzare lo spazio di lavoro, obiettivo realizzabile con le moderne tecnologie dell'informatica e dell'informazione.

Su tutte queste tematiche un ruolo rilevante può essere assunto dalle tecnologie ICT le quali, all'interno dello stesso standard *FamilyAudit*, hanno assunto un peso di particolare rilievo: tra i 6 campi di analisi dello *standard*, un'attenzione particolare è infatti posta al ruolo che le tecnologie ICT possono avere nell'attivare concrete politiche *work-life balance*. E' importante comunque sottolineare che le tecnologie svolgono una funzione di supporto, rappresentando un mezzo per raggiungere un fine, che deve rappresentare l'effettiva priorità.

L'ICT può infatti offrire un notevole supporto alle politiche per il benessere lavorativo, tanto più se accompagnate da effettivi processi di riorganizzazione del lavoro, quali il

passaggio da modelli gestionali basati sulla presenza temporale a quelli basati sul raggiungimento degli obiettivi. Altra questione rilevante riguarda la riprogettazione delle pratiche e delle mansioni lavorative alla luce delle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica: un esempio può essere dato dalla scomposizione delle mansioni lavorative in termini di tele-lavorabilità.

Tra le potenzialità evidenziate vi è il lavoro in remoto, ma anche le opportunità che le ICT offrono rispetto alla gestione delle relazioni, per esempio, nei termini di ampliamento dei *network* e di nuove modalità di lavoro di gruppo.

Altra azione importante riguarda la messa in campo di una serie di azioni volte a facilitare lo sviluppo del telelavoro e dei telecentri tramite i quali, nell'ambito della società telematica, è possibile eliminare alla radice gli ostacoli di spazio e di tempo, garantendo lo scambio di informazioni sempre più veloci e consentendo la diffusione sempre più ampia del lavoro *on-line*, con i vantaggi connessi.

Il fattore più innovativo riguarda infine la promozione e lo sviluppo di servizi di prossimità interaziendali orientati al “*time saving*”. Questa tematica, che oggi è al centro della politica europea, si presta in modo particolare ad essere sviluppata ed approfondita impiegando i nuovi servizi e le grandi opportunità offerte dall'ICT. Possibili ambiti di intervento riguardano lo sviluppo dei servizi di prossimità “*time saving*” con il diretto coinvolgimento dei datori di lavoro, per facilitare l'incrocio fra domanda ed offerta di servizi (spesa al domicilio *on-line*, contatto dal posto di lavoro con familiare al domicilio, servizi di supporto agli impegni domestici quali lavanderia, stireria, pulizie domestiche, domiciliazione di pasti e di spesa, disbrigo di pratiche burocratiche, acquisti, ...). (Cfr. documentazione in Allegato).

Questi servizi richiamano con forza la tematica delle politiche dei tempi dei territori, che rappresentano una risposta alla complessità sempre crescente della vita urbana e alla “burocratizzazione” degli scambi tra cittadini e pubblica amministrazione. Essi costituiscono un'importante opportunità per determinare nuove forme di servizi per i cittadini, per innovare la “qualità dei servizi” e in generale la “qualità del territorio”, mettendo in atto un importante processo di innovazione che coinvolge moltissimi attori del territorio, pubblici e privati.

**Referenti:** Presidenza, Assessorato alla salute e politiche sociali.

### 6.3. L'ALFABETIZZAZIONE DIGITALE

#### 6.3.1. COMPETENZE EDUCATIVE E ICT.

La rivoluzione digitale in corso presenta dei tratti che inevitabilmente condizionano lo sviluppo delle relazioni umane ed interpersonali. Le nuove tecnologie consentono di usufruire di una serie di servizi offerti sia dalla Pubblica Amministrazione, sia dalle

aziende private, ma *Internet* e cellulari permettono anche la possibilità di mantenere costantemente i contatti con conoscenti e amici, o intrecciare nuovi rapporti con persone vicine o lontane. Questi strumenti sono molto potenti e possono essere estremamente coinvolgenti, specialmente per i bambini e gli adolescenti che, come risulta da molti studi e come chiunque può osservare nella propria esperienza quotidiana, sono sempre più precocemente esperti nell'utilizzo delle nuove tecnologie, anche se non sufficientemente maturi per gestire i rischi cui potrebbero andare incontro.

Le nuove generazioni utilizzano in maniera spinta le opportunità di essere in continuo collegamento attraverso modalità e strumenti offerti dalla telefonia mobile (sms, mms) e da *Internet* (*e-mail, chat, social network*). Oggi la tecnologia informatica divide le generazioni e ne accresce la distanza nella misura in cui gli adulti, soprattutto i genitori, a causa della scarsa "*cultura informatica*", sono estranei al mondo virtuale nel quale i ragazzi sono continuamente immersi, o non riescono a stare al passo con i propri figli per la continua e rapida evoluzione che caratterizza gli strumenti di comunicazione on line.

Il problema, prima ancora che tecnico, è appunto prettamente *educativo e culturale*. Le ultime indagini statistiche, fatte sia dall'*Associazione Italiana di Pediatria*, sia da *Save The Children Italia*, evidenziano una tendenza alla "*deriva*" delle giovani generazioni verso comportamenti a rischio, sia nella vita reale che in quella virtuale, tendenza che ricalca analoghi problemi di tutta la gioventù occidentale. È chiaro che il malessere giovanile non si può far risalire al fatto che vengano utilizzate le nuove tecnologie, ma spesso i genitori, o gli altri familiari che si prendono cura quotidianamente dei bambini/ragazzi, non sono sufficientemente presenti accanto a loro per aiutarli ad interpretare la realtà del mondo virtuale, complessa quanto e più di quella del mondo reale. Così succede che modelli di comportamento sbagliati, veicolati attraverso la TV o *Internet*, possano diventare frequenti, perché assorbiti senza il filtro di un occhio adulto, oppure che l'utilizzo di cellulari e videogiochi possa portare a delle vere e proprie dipendenze, perché non sono stati posti per tempo dei limiti nel loro utilizzo.

Per tale motivo da alcuni anni sono stati predisposti dalla Commissione europea dei piani di intervento che prevedono la partecipazione di tutti gli attori, che a vario titolo possono essere interessati a queste problematiche, per realizzare campagne informative, percorsi formativi, progetti di ricerca per l'analisi dell'evolvere dei tipi di rischio in funzione dello sviluppo delle tecnologie, e centri nazionali di aiuto *on-line* per fornire aiuti e raccogliere le segnalazioni di situazioni potenzialmente a rischio.

La Provincia Autonoma di Trento ritiene di dover partecipare a queste politiche promuovendo azioni di sensibilizzazione dei genitori su questi temi, al fine di far capire loro che il *gap* tecnico che li separa dai figli non comporta necessariamente un'abdicazione del loro ruolo di guide educative.

### 6.3.2. IL GAP GENERAZIONALE E I RISCHI DI INTERNET

Per quanto si possa pensare che una persona fra i 30 ed i 50 anni abbia in media una sufficiente competenza tecnologica, in realtà, nella maggior parte dei casi, non è così, se per competenza tecnologica si intende una padronanza degli strumenti tale da poter esercitare (in qualità di genitori o educatori) una funzione di guida nei confronti dei minori nell'uso consapevole dei nuovi media.

Si parla molto spesso di “*nativi digitali*” e “*immigrati digitali*”, ipotizzando per i primi una conoscenza delle tecnologie molto superiore a quella dei secondi. Ciò spesso non è affatto vero, o è vero solo in parte: la realtà è che il gap tra le generazioni consiste essenzialmente nel modo di apprendere come utilizzare i nuovi strumenti e nella relazione che le nuove generazioni hanno con gli stessi e con il mondo esterno attraverso essi.

Sotto il profilo psicologico e sociale, i nuovi servizi di Internet hanno un'attrattiva notevole per gli adolescenti, perché permettono loro di fare esperimenti che hanno a che fare con lo sviluppo della propria identità e i rapporti sociali. Le nuove tecnologie pervadono la nostra esistenza e in particolar modo quella delle nuove generazioni. In qualunque posto ci si trovi è difficile vedere un giovane sotto i trent'anni che non stringa in mano un dispositivo elettronico portatile, perché questi strumenti sono ormai integrati nel modo di vivere delle nuove generazioni e di fatto rappresentano il modo attraverso il quale i ragazzi si mettono in rapporto con la società.

Le famiglie hanno delle grosse difficoltà nel capire come gestire il rapporto dei figli con le nuove tecnologie, e i figli non possono/vogliono/sanno spiegare le caratteristiche del loro mondo. Il genitore di oggi è cresciuto con la radio e la TV, e riesce abbastanza bene a gestire questi strumenti, sia perché esiste ormai un'esperienza consolidata, sia perché nel corso degli anni sono state definiti dei precisi codici di regolamentazione/ autoregolamentazione che rendono (o almeno fanno percepire) l'uso di questo strumento sufficientemente sicuro. La tecnologia si evolve molto velocemente, e così come le opportunità, anche i rischi tendono a modificarsi. Gli adulti, “*immigrati digitali*”, non devono rincorrere i propri figli per avere le stesse loro competenze, ma devono riuscire a capire quali sono gli strumenti tecnologici più utili e le regole di comportamento da adottare perché la navigazione sia sicura e le azioni compiute in rete siano improntate alla correttezza.

Anche su queste tematiche la Provincia Autonoma di Trento attiverà azioni di formazione/informazione, d'intesa con le associazioni di famiglie e gli attori più significativi, per colmare il *gap* digitale e rafforzare le competenze dei genitori sulle nuove tecnologie.

### 6.3.3. IL DIGITAL DIVIDE PER GLI ANZIANI

Sotto l'effetto congiunto di un tasso di natalità ridotto e di una maggiore longevità, le nostre società stanno invecchiando. Tra il 2000 e il 2020 la proporzione delle persone tra i 65 e i 90 anni di età passerà da 16 a 21% della popolazione complessiva dell'Unione europea, mentre la proporzione dei giovani tra i 15 e i 24 anni sarà solo dell'11%. Questo squilibrio quantitativo tra giovani e meno giovani sta comportando un cambiamento qualitativo nei rapporti tra le generazioni. Da diverse indagini statistiche emerge come il problema dell'analfabetismo digitale sia particolarmente diffuso tra le persone anziane. Una persona anziana tendenzialmente non sa che farsene delle nuove tecnologie perché non ne conosce le potenzialità e perché si sono diffuse in tempi troppo veloci rispetto alla sua capacità di adattamento ad esse. Eppure l'e-inclusion per gli anziani significa, in primo luogo, minore solitudine ed in secondo luogo accesso a servizi pubblici o privati molto utili e a volte fondamentali in caso di impedimenti fisici. Un aspetto che può fare la differenza nel favorire o meno l'utilizzo del web da parte degli anziani è l'accessibilità; purtroppo queste tecnologie sono studiate di norma solo per un'utenza giovane:

- l'approccio ad esse è di tipo intuitivo ed esperienziale e conseguentemente non c'è sufficiente chiarezza delle spiegazioni, che pertanto sono poco adatte al modo di apprendere di una persona anziana, che ha invece bisogno di istruzioni chiare da controllare e ricontrollare;
- i caratteri dei monitor, cellulari... di solito sono troppo piccoli e i colori utilizzati rendono difficile la leggibilità;
- sono presenti frequentemente termini e sigle conosciute solo da chi ha già familiarità con queste tecnologie;
- compaiono improvvisamente finestre di "alert" che immancabilmente creano panico nei neofiti di una certa età.

Per tali motivi è prevista la diffusione di software gratuiti specifici per le esigenze degli anziani, che rendano l'approccio alle nuove tecnologie più "user-friendly", la realizzazione di percorsi formativi, già sperimentati in altre realtà, nei quali dei ragazzi svolgano volontariamente attività di tutoraggio in aula (in un rapporto uno a uno con persone anziane) e l'uso di guide semplici e facili da consultare per poter continuare le proprie esercitazioni autonomamente.

**Referenti:** Presidenza, Assessorato alla salute e politiche sociali, Assessorato all'Istruzione.

# “ALLEGATO I.”

## INDICATORI E TABELLE DI SINTESI

Parte 1. Alfabetizzazione informatica e uso sicuro di internet

Tabella n. 1

## LE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE NELLE FAMIGLIE

“Percentuale di famiglie che dispongono di un accesso ad Internet” (valori %)

Ambito territoriale	2001	2005	2006	2007	2008	2009
Trentino	30,1	36,3	39,1	45,3	46,3*	50,8*
Italia	25,6	38,6	40,0	43,4	46,2*	49,2*
Spagna	n.d.	35,5	39,1	44,6	48,0*	51,5*
Francia	18,1	40,4**	40,9	49,2	52,1*	57,0*
Germania	36,0	61,6	67,1	70,2	74,4*	77,9*
Svezia	53,3	72,5	77,4	78,5	82,1*	85,1*
Regno Unito	40,0	60,2	62,6	66,7	69,1*	72,7*
Polonia	n.d.	30,4	35,9	41,0	n.d.	n.d.
Stati Uniti	50,3	n.d.	n.d.	61,7	63,5*	65,3*
Giappone	n.d.	57,0	60,5	62,1	64,3*	66,6*
Australia	42,0	60,0	64,0	68,0	71,6*	75,7*

\* Valore stimato con proiezione lineare

\*\* Valore stimato con interpolazione lineare

**Fonte:** Servizio Istat per dati Trentino e Italia e OECD per altri paesi

Tabella n. 2

“Percentuale di famiglie che dispongono di un Personal Computer” (valori %)

Ambito territoriale	2001	2005	2006	2007	2008	2009
Trentino	39,9	48,8	50,6	56,5	57,1*	61,3*
Italia	34,9	45,7	51,6	53,4	56,8*	58,9*
Spagna	n.d.	54,6	57,2	60,4	63,8*	66,3*
Francia	32,4	55,9**	56,4	61,6	65,4*	68,9*
Germania	53,0	69,9	76,9	78,6	82,4*	86,1*
Svezia	69,2	79,7	82,5	82,9	84,9*	86,5*
Regno Unito	49,0	70,0	71,5	75,4	78,3*	81,5*
Polonia	n.d.	40,1	45,4	53,7	n.d.	n.d.
Stati Uniti	56,2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Giappone	58,0	80,5	74,1	85,0	82,1*	84,0*
Australia	58,0	70,0	73,0	75,0*	77,4*	80,2*

\* Valore stimato con proiezione lineare

\*\* Valore stimato con interpolazione lineare

Fonte: Servizio Istat per dati Trentino e Italia e OECD per altri paesi



**Tabella n. 3**

*“Famiglie italiane che possiedono persona computer e accesso ad Internet per regione anno 2007” (valori %)*

<b>Regione</b>	<b>Pc</b>	<b>Internet</b>
Piemonte	45,7	37,4
Valle d'Aosta	45,9	36,6
Lombardia	54,7	45,7
Trentino Alto Adige	56,9	44,7
Bolzano	57,3	43,9
<b>Trento</b>	<b>56,5</b>	<b>45,3</b>
Veneto	51,8	43,2
Friuli Venezia Giulia	47,6	38,5
Liguria	41,8	33,2
Emilia Romagna	48,2	39,6
Toscana	47,8	41,5
Umbria	48,8	40,7
Marche	47,6	40,3
Lazio	50,4	42,8
Abruzzo	47,4	39,9
Molise	47,9	37,6
Campania	42,5	33,9
Puglia	40,1	29,3
Basilicata	46,6	34,1
Calabria	42,9	31,6
Sicilia	39,7	28,6
Sardegna	54,3	41,6

**Fonte:** Istat – Indagine Multiscopo sulle famiglie.  
Aspetti della vita quotidiana anno 2007

Tabella n. 4

“Opportunità e rischi on-line per i bambini”

		<b>Contenuto: Bambino come ricevente</b>	<b>Contatti: Bambino come partecipante</b>	<b>Comportamento: Bambino come at- tore</b>
<b>OPPORTUNITÀ</b>	<b>Educazione e cultura digitale</b>	Risorse educative	Contatto con altri che condividono gli stessi interessi	Processo di apprendimento autonomo o collaborativo
	<b>Partecipazione e impegno civico</b>	Informazione globale	Scambio tra gruppi	Forme concrete di impegno civico
	<b>Creatività e espressione</b>	Varietà di risorse	Essere invitato/ispirato a creare o partecipare	Creazione di contenuti
	<b>Identità e connessione sociale</b>	Consigli (Personali/salute/sessuali, etc)	Relazioni sociali, condividere esperienze con altri	Espressione d'identità
<b>RISCHI</b>	<b>Commerciali</b>	Pubblicità, spam, sponsorizzazione	Monitoraggio/raccolta dati personali	Gioco d'azzardo, download illegale, pirateria
	<b>Aggressività</b>	Violenza/contenuto nocivo	Vittima di bullismo, molestie or stalking	Atti di bullismo o molestie verso altri
	<b>Sessualità</b>	Pornografico/nocivo, contenuto sessuale	Incontrare sconosciuti	Creare/caricare materiale pornografico
	<b>Valori</b>	Razzismo, informazioni distorte (ad esempio: droghe)	Autolesionismo, plagio	Fornire consigli (ad esempio suicidio/pro-anorexia)

Fonte: EU Kids Online – Relazione finale – giugno 2009

Figura n. 1

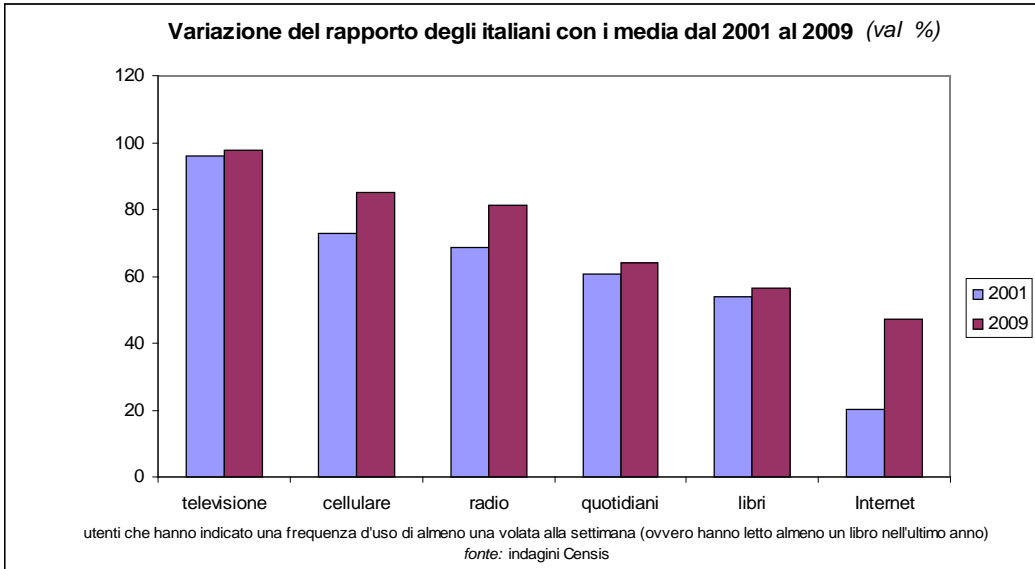
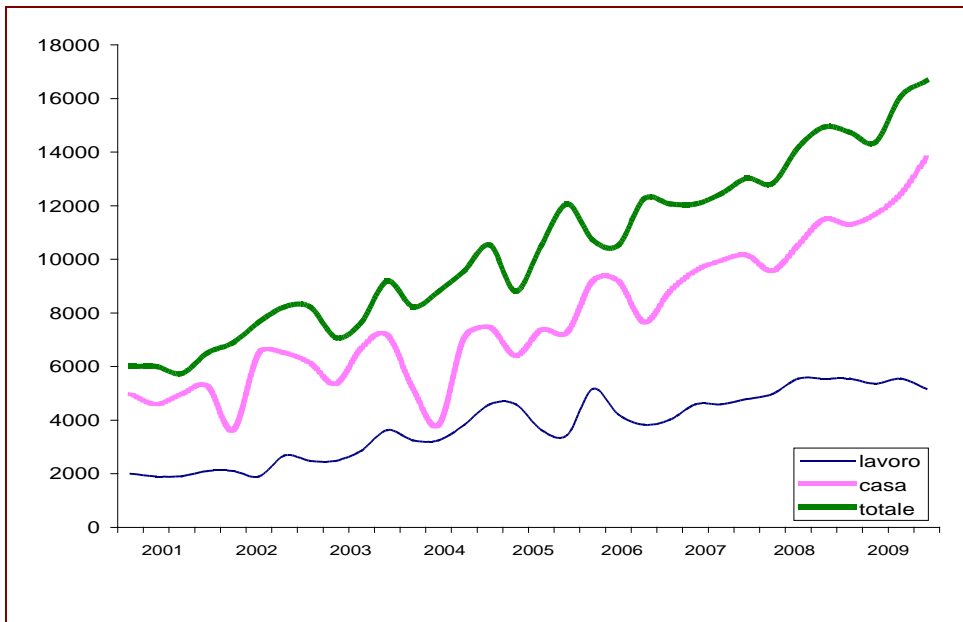


Figura n. 2

“Utenti internet in Italia gennaio 2001 – marzo 2009”



Fonte: Eurisko (numeri in migliaia di unità)

## Articolo n. 1

“Sole24Ore, Lunedì 6 settembre 2010

### PROPOSTE DIVERSE

*A Milano c'è chi viene a riparare le calzature o biciclette, mentre a Rimini il personal shopper si occupa di scegliere il regalo giusto*

Manuela Soressi - Il Sole 24 ORE - Lunedì 6 settembre 2010 - N. 244

Trovare il tempo per passare in lavanderia o passare dal sarto per farsi confezionare un nuovo abito. Ricordarsi di prenotare il tavolo al ristorante, pena il rischio di dover aspettare che se ne liberi uno. Farsi venire la voglia di prendere l'auto e andare alla ricerca del vignaiolo da cui comprare il vino genuino. Bene, per tutte queste attività ora non serve più uscire, perché si possono avere questi “servizi” standosene comodamente a casa. Sono sempre più numerosi i professionisti che vengono direttamente a casa di svolgere il loro lavoro, naturalmente *tailor made*, e le aziende che effettuano ritiri e consegne a domicilio, tanto che sono nati veri e propri portali che raccolgono centinaia di proposte diverse, dalla consegna a casa delle sigarette all'appuntamento con il calzolaio che produce scarpe su misura.

Si tratta di prodotti pensati per soddisfare le esigenze di persone che devono far quadrare i ritmi professionali con quelli privati e che cercano soluzioni capaci di far risparmiare il bene più prezioso, il tempo. A chi, intrappolato da un'agenda fitta fitta, non è mai capitato di dimenticare il compleanno del figlio o l'anniversario di matrimonio? Per evitare di fare brutte figure e presentarsi a mani vuote di può ricorrere al *personal shopper*, che si occupa di scegliere il regalo giusto, di acquistarlo e farlo avere direttamente dove si vuole, come propongono diverse agenzie di Milano o Rimini. Ma questo professionista dell'immagine può anche recarsi a casa vostra, passare al setaccio l'armadio, scartare gli abiti obsoleti, consigliare i migliori abbinamenti e gli acquisti da fare, oppure fornire una consulenza d'immagine e di trucco in vista di una separata importante, come [personalshoppermilano.com](http://personalshoppermilano.com)

Arriva dal mondo anglosassone la moda degli *house concert*, che consiste in esibizioni in *cantanti e musicisti* (anche famosi) direttamente a casa propria o di amici. Il sito di riferimento in Italia è *salottoLive*, dove vengono segnalati i concerti in programma in appartamenti e palazzi che, miscelando intimità e partecipazione, offrono un'esperienza davvero unica e coinvolgente. Anche *house-concert.it* organizza concerti in case, giardini, taveme, cantine private di tutta Italia. L'esibizione musicale è preceduta da una breve presentazione o da un aperitivo con tutti gli invitati (di solito poche decine) sono invogliati a contribuire con qualche specialità. Anche in questo caso la programmazione è pubblicata sul sito e occorre prenotarsi via mail.

Numerosi sono i servizi che permettono di alleggerire la *routine* della vita domestica. Per esempio, *LavOnline* offre un servizio di lavanderia tradizionale senza muoversi da casa: si prenotano via Internet il ritiro e la riconsegna dei capi puliti e stirati, scegliendo la forma di pagamento preferita tra carta di credito, card prepagata e *pagobancomat*, oppure contanti. Oltre al servizio standard, ci sono anche formule speciali pensate per target specifici, come il lavaggio, la ceratura e il trattamento anti-pioggia dei capi di abbigliamento tecnico usati dai motociclisti o la preparazione della valigia ideale per ogni occasione di lavoro, secondo tre pacchetti pre-costruiti ma personalizzabili. A Milano e provincia *LavOnline* offre anche il servizio di riparazione delle calzature (presto sarà esteso anche a Roma, mentre a Firenze *roomservice.it* si occupa di consegnare a casa sigarette, dvd, ricariche telefoniche e medicinali e a Milano *Giacobici* viene direttamente a ripararvi la bicicletta in cortile o in cantina.

Di manutenzione, del guardaroba si occupa *mypersonal dresser*, che invia un sarto a casa o in ufficio per prendere le misure e consigliare su come poter realizzare un capo ovviamente *tailor made*. Finora limitato al pubblico maschile, da settembre il servizio è disponibile anche per le signore. I costi? Novanta euro per una camicia, pronta in tre settimane.

Ma la proposta più curiosa quella dell'agenzia *Il Marito in affitto*: baldi signori di tutta Italia disponibili per fare quei mille lavoretti in casa mai chi chiamare, ma anche per le piccole commissioni, come pagare le bollette o farsi accompagnare all'ipercarato.

## Articolo n. 2

“Sole24Ore, Lunedì 6 settembre 2010

### SERVIZI A DOMICILIO CON UN CLIC

Professionisti <<tailor made>>. Aumentano i portali utili per chi deve risolvere un problema ma poco tempo a disposizione. L'ultima novità gli <<house concert>> con aperitivo invitando qualche amico

**Il Sole 24 ORE - Lunedì 6 settembre 2010 - N. 244**

Ogni attività ha il suo indirizzo *online* giusto.

#### Dall'alimentare...

[www.alteredo.it](http://www.alteredo.it)

[www.coopacasa.it](http://www.coopacasa.it)

[www.bacchetteforchette.it](http://www.bacchetteforchette.it)

[www.bioexpress.it](http://www.bioexpress.it)

[www.biorekk.org](http://www.biorekk.org)

[www.chinatime.it](http://www.chinatime.it)

[www.clickeat.it](http://www.clickeat.it)

[www.cortemeli.com](http://www.cortemeli.com)

[www.cucinolo.com](http://www.cucinolo.com)

[www.cuochincasa.com](http://www.cuochincasa.com)

[www.diet-to-go.com](http://www.diet-to-go.com)

[www.diqusto.info](http://www.diqusto.info)

[www.evadoincucina.it](http://www.evadoincucina.it)

[www.fanticini.it](http://www.fanticini.it)

[www.glisquisiti.com](http://www.glisquisiti.com)

[www.homecooking.it](http://www.homecooking.it)

[www.ilgirasoleincucina.it](http://www.ilgirasoleincucina.it)

[www.iviaggidelcucchiaio.it](http://www.iviaggidelcucchiaio.it)

[www.lacenaperfetta.com](http://www.lacenaperfetta.com)

[www.leverduredelmoorto.it](http://www.leverduredelmoorto.it)

[www.mypersonalchef.it](http://www.mypersonalchef.it)

[www.officinaebio.it](http://www.officinaebio.it)

[www.restauranthouse.it](http://www.restauranthouse.it)

[www.roomservice.it](http://www.roomservice.it)

[www.sardiniafarm.com](http://www.sardiniafarm.com)

[www.vivandare.it](http://www.vivandare.it)

- servizi ristoranti a domicilio
- vendita diretta prodotti agroalimentari
- ristorazione a domicilio
- vendita diretta di prodotti bio
- vendita diretta di prodotti bio
- cucina cinese a domicilio
- pizza a domicilio
- adozione a distanza di alberi da frutto
- cuoche a domicilio e in ufficio
- organizzazione di cene, pranzi e banqueting
- menu dietetici direttamente a casa
- gastronomia e sfiziosità in ufficio o a domicilio
- chef a disposizione per servizi da ristorante
- prodotti agricoli a domicilio
- consegna prodotti bio a domicilio
- servizio di cucina a domicilio
- cuoche a domicilio
- chef a domicilio
- chef e cuochi a domicilio
- adozione a distanza di un orto
- cuoco a domicilio
- consegna prodotti bio a domicilio
- cucina di qualità a domicilio
- ordinazione pasti via telefono
- adozione a distanza di una pecora
- consegna a domicilio di prodotti di qualità

#### ... ai viaggi di nozze

[www.agentexpress.it](http://www.agentexpress.it)

[www.europehomedelivery.com](http://www.europehomedelivery.com)

<http://giacobici.blogspot.com>

[www.house-concert.it](http://www.house-concert.it)

[www.ilmaritoinaffitto.it](http://www.ilmaritoinaffitto.it)

[www.lavanderia-online.it](http://www.lavanderia-online.it)

[www.lavonline.it](http://www.lavonline.it)

[www.mypersonaldresser.it](http://www.mypersonaldresser.it)

[www.nextworldtravel.it](http://www.nextworldtravel.it)

[www.personalshoppermilano.com](http://www.personalshoppermilano.com)

[www.sospersonalshoppor.it](http://www.sospersonalshoppor.it)

[www.viaggidinozze.cartorange.com](http://www.viaggidinozze.cartorange.com)

- viaggi su misura
- consegne a domicilio
- riparazione bici a domicilio
- organizzazione di concerti a domicilio
- riparazione, sgombero, riordino e pulizia
- servizio di lavanderia a domicilio
- lavanderia e calzoleria a domicilio
- servizio di personalizzazione del guardaroba
- agenzia di viaggi a domicilio
- consulenza a domicilio per acquisti
- consulenza per look, regali, shopping
- consulenza per viaggio e luna di miele

## “ALLEGATO I.” INDICATORI E TABELLE DI SINTESI

Parte 2. Servizi tecnologici AAL e home automation presso le abitazioni

**Tabella n. 1**

*“Ambient Assisted Living: servizi di e-welf@re”*

	<b>SECURITY</b>	<b>COMFORT</b>	<b>SAFETY</b>
<b>HOME OFF-LINE</b>	Sistemi di sicurezza per l'appartamento (anti-intrusione, anti-allagamento, anti-fumo, antincendio, allarme gas, apertura a riconoscimento digitale della porta d'ingresso...).	Sistemi che consentono di facilitare alcune funzioni dell'abitazione (comando luci, comando porte, finestre, serramenti esterni, tende, controllo temperatura degli ambienti, innaffiamento del giardino o balcone...). Rientrano tutti gli interventi legati alla robotica domestica.	Sistemi di sicurezza della persona [allarmi per emergenze dovute a malore, caduta, dispositivi di aiuto alla memoria (dosaggio di farmaci), monitoraggio di alcuni parametri sanitari (pressione, glicemia...) monitoraggio per il wandering (persone con problemi di orientamento)...].
<b>HOME ON-LINE</b>	I servizi sopra elencati possono essere gestiti/erogati anche da remoto (da call center o via web). La gamma dei servizi può essere molto articolata. L'installazione può prevedere pacchetti tecnologici che potenziano i teleservizi e le telerilevazioni al peggioramento dello stato di salute della persona. Particolarmente importante è la sensoristica applicata all'abitazione per la rilevazione di parametri vitali (telemonitoraggio, telesoccorso, telecontrollo, teleformazione, teleservizio, telemedicina, teleassistenza...). Rilevante per la disabilità psico-cognitiva è il sistema di videoconferenza.		

**Fonte:** Provincia Autonoma di Trento – PS Coordinamento politiche familiari

Figura n. 1

“La filiera specializzata dei servizi socio assistenziali”





**Tabella n. 2**

*“Potenzialità ed opportunità delle politiche d’innovazione su AAL”*

	POTENZIALITÀ E OPPORTUNITÀ
Aspetti sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valorizzare le capacità residue della persona disabile permettendo di sostenere la massima autonomia possibile nello svolgimento delle azioni quotidiane;</li> <li>• arricchire e specializzare la gamma dei servizi socio-assistenziali attualmente esistenti offrendo opportunità residenziali nuove ai potenziali utenti dei servizi (autonomia, security, safety e comfort);</li> <li>• sviluppo di una concezione innovativa di “benessere personale” legata ad un nuovo modo di “pensare” l’abitazione;</li> <li>• sviluppare indicatori di valutazione che identifichino le soglie ed i parametri per l’accessibilità di utenti disabili psico-fisici ai nuovi servizi;</li> </ul>
Aspetti economici ed organizzativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definire i contenuti dello schema tipo di progetto per utenti diversamente abili, che dovranno essere redatti dalle organizzazioni del privato sociale che erogano servizi socio-assistenziali, per poter fruire dei benefici di legge;</li> <li>• razionalizzare il costo dei servizi socio-assistenziali;</li> <li>• valutare l’impatto che l’introduzione di questi nuovi servizi produrrà sui costi gestionali dei servizi socio-assistenziali;</li> </ul>
Sostegno all’innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sperimentare concretamente in Trentino l’introduzione dei sistemi domotici, tecnologici e telematici nel settore del welfare-state;</li> <li>• rafforzare le sinergie tra organizzazioni pubbliche e private per creare opportunità di crescita e di specializzazione del sistema Trentino;</li> <li>• sviluppare indicatori dell’impatto prodotto dai nuovi servizi sul sistema complessivo.</li> </ul>

## “ALLEGATO II”

SCHEDE TECNICHE DEI PROGETTI  
PER F@MIGLIE E DI E-WELF@RE ATTIVATI IN TRENTINO



## Elenco interventi nell'ambito dell' eWelf@re

- 01 Telesoccorso e telecontrollo
- 02 Accordo domotico
- 03 Progetto vita indipendente
- 04 Pacchetto domotico Trentino
- 05 Progetto Gabriele
- 06 Progetto Cas@datta
- 07 Manuale "Domotica Amica A&A"
- 08 Attività di sensibilizzazione anziani
- 09 Sensibilizzazione installatori e impiantisti
- 10 Codice di pratica per la localizzazione di sistemi domotici
- 11 Cellule abitative integrate
- 12 Cooperazione europea e-elderly care
- 13 La Casa Educativa - Villa Maria
- 14 Alloggio domotico CS4
- 15 Casa satellite ANFFAS
- 16 Attività di comunicazione e promozione
- 17 MuoverSi

## **Piano operativo eWelf@re e politiche per la famiglia**

18	Netcarity
19	Accordo appartamento domotico Piazza Garzetti
20	Progetto CALCE
21	Associazione AitAAI
22	Cartella sociale informatizzata
23	Progetto aCube
24	Estate giovani e famiglia
25	Un messaggio per la vita
26	Progetto TreC
27	Accordo Videofonia
28	Appartamento progetto Casa Aperta Protetta - Mattarello
29	CSS - Cartella Sociale-Sanitaria
30	Contributi attrezzature domotiche
31	Baby Little Home
32	Progetto Eldy



## Telesoccorso e telecontrollo

scheda **01**

### **Obiettivi**.....

Telesoccorso: assicurare un intervento tempestivo e mirato in caso di malore, infortunio e necessità.

Telecontrollo: assicurare il monitoraggio della situazione personale dell'utente.

### **Titolare**.....

Provincia autonoma di Trento con delega al Comprensorio C10

### **Destinatari**.....

Persone con ridotta autonomia o a rischio di emarginazione

### **Luogo di intervento**.....

Tutto il territorio trentino

### **Periodo**.....

Dal 1990 a oggi

### **Partnership**.....

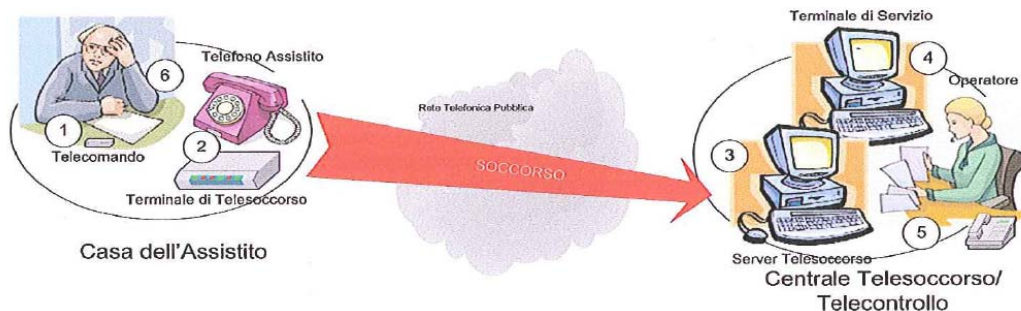
Provincia autonoma di Trento, FBK, GPI

### **Descrizione sintetica**.....

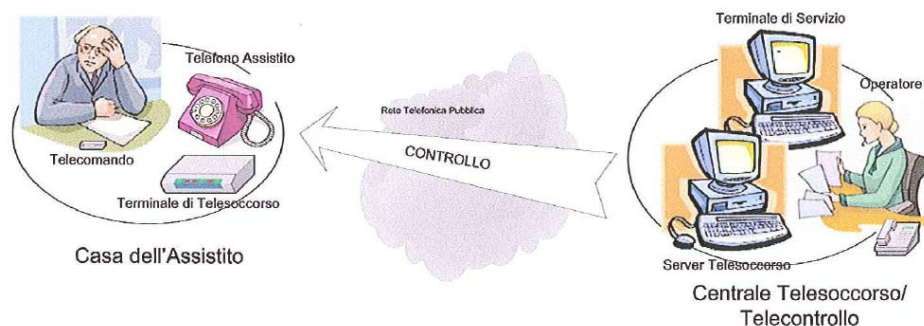
Si attua attraverso il collegamento telefonico dell'utente ad una centrale operativa funzionante 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, immediatamente allertabile da un apparecchio in dotazione personale.

La gestione tecnico-operativa e finanziaria viene assicurata per l'intero bacino di utenza provinciale dal Comprensorio della Vallagarina.

**Telesoccorso** A domicilio viene installato un idoneo terminale ; l'utente viene dotato di un piccolo radiocomando da tenere al collo, in tasca o comunque a portata di mano. In caso di bisogno basta premere il pulsante per attivare la chiamata da inviare alla centrale, operativa 24 ore su 24, dove è sempre presente un operatore che, dopo il ricevimento del segnale, contatterà immediatamente l'utente per verificare il motivo della chiamata e per attivare, solo se necessario, eventuali soccorsi.



**Telecontrollo** Al momento dell'attivazione del servizio viene concordato un appuntamento telefonico che permette di instaurare un rapporto di fiducia e conoscenza tra l'operatore e l'utente. L'operatore può informarsi, in seguito, sulle condizioni psico-fisiche dell'utente e soddisfare eventuali richieste e necessità.



## Accordo domotico



scheda **02**

**Obiettivi.....**

Promozione, realizzazione e diffusione di sistemi tecnologici che consentono l'erogazione di servizi telematici e l'installazione di sistemi domotici per perseguire il massimo comfort abitativo in termini di sicurezza, autonomia, servizi e qualità della vita a favore dell'utenza debole.

**Titolare.....**

Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa Spa

**Destinatari.....**

Persone con ridotta autonomia

**Luogo di intervento.....**

Tutto il territorio provinciale

**Periodo.....**

Dal 2002 a oggi

**Partnership.....**

Provincia autonoma di Trento, ITEA Spa, Comune di Trento, FBK, IRSRS, Associazione A&A, Associazione Industriali Trento, Federazione Cooperative Trentine, APSS Trento, Opera Universitaria Trento, Associazione Artigiani di Trento, Università di Trento

**Descrizione sintetica.....**

Diffondere la conoscenza sui servizi telematici e sui sistemi domotici che possono essere installati nelle abitazioni; realizzare un prototipo dimostrativo di alloggio telematico residenziale; individuare opportunità di applicazioni tecnologiche innovative; valutare l'impatto sulle persone deboli delle nuove tecnologie.



## Accordo domotico

Uno dei progetti nel campo delle nuove tecnologie a favore dell'utenza debole sostenuti dalla Provincia Autonoma di Trento, sotto il coordinamento di ITEA Spa, è rivolto a diffondere la conoscenza dei servizi telematici e dei sistemi domotici che possono essere installati facilmente nelle civili abitazioni.



L'accordo riunisce un gruppo di istituzioni pubbliche e private, sia a livello locale che a livello nazionale, rappresentanti Amministrazioni pubbliche, società private, enti parauniversitari di ricerca, realtà del privato sociale e associazioni del terzo settore.

Il gruppo di lavoro è articolato in una serie di comitati specifici che affrontano le tematiche in questione sotto il profilo tecnico/tecnologico e sociale.

Le principali attività portate avanti dal gruppo riguardano:

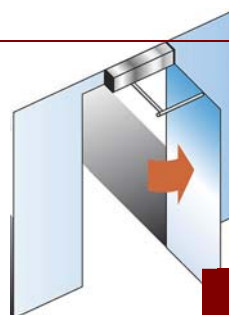
- la realizzazione di unità abitative mobili domotizzate a scopo divulgativo e informativo;

- la realizzazione di un alloggio prototipo di proprietà ITEA Spa, anch'esso con finalità da un lato divulgative e dall'altro di laboratorio, per la sperimentazione sul campo di dispositivi tecnologici innovativi;

- valutazione dell'impatto delle nuove tecnologie sull'utenza debole.



## Progetto “vita indipendente”



scheda **03**

**Obiettivi**... .. Progetto sperimentale per favorire l'autonomia e le possibilità di autodeterminazione di persone non autosufficienti.

**Titolare**... .. Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa Spa

**Destinatari**... .. Disabili motori

**Luogo di intervento**... .. Comune di Trento

**Periodo**... .. Dal 2004 a oggi

**Partnership**... .. Provincia autonoma di Trento, ITEA Spa, Comune di Trento, APSS Trento

**Descrizione sintetica**... .. Realizzazione di quattro alloggi dotati di tecnologie domotiche e automazioni per promuovere la vita indipendente dei soggetti con gravi patologie fisico-motorie.

In particolare due alloggi sono dotati di tecnologie particolarmente avanzate per facilitare l'utilizzo di infissi, luci e elementi di arredo.

Le unità abitative sono collegate ad un altro alloggio, riservato al personale di assistenza, attraverso un sistema di videocitofonia.

## Progetto “vita indipendente”

Il progetto per la “vita indipendente” di via Gramsci comprende la realizzazione di quattro alloggi destinati a persone con disabilità e di un alloggio per il personale di supporto con funzioni di presidio e assistenza agli

stessi. Tutti e cinque gli alloggi sono di proprietà di ITEA Spa e sono distribuiti su una palazzina interna al complesso residenziale di via Gramsci del comune di Trento.

I destinatari degli alloggi sono 4 persone adulte con disabilità motoria residenti nel comune di Trento, individuati

con riferimento al capitolo “Interventi a carattere sperimentale” della legge provinciale 14/2001.



Le valutazioni redatte alla conclusione della sperimentazione hanno evidenziato livelli di soddisfazione molti alti per quasi tutti gli ausili presenti negli alloggi.

Le dotazioni delle residenze hanno avuto un impatto molto positivo sulla sicurezza percepita e un impatto apprezzabile sulla percezione di controllo dell’ambiente domestico.

## Pacchetto domotico trentino



scheda **04**

**Obiettivi...**

Installazione di due pacchetti domotici standard (safety e security) nelle abitazioni di anziani proprietari del proprio alloggio

**Titolare...**

Provincia autonoma di Trento

**Destinatari...**

Anziani

**Luogo di intervento...**

Tutto il territorio provinciale

**Periodo...**

Gennaio 2004 – Dicembre 2006

**Partnership...**

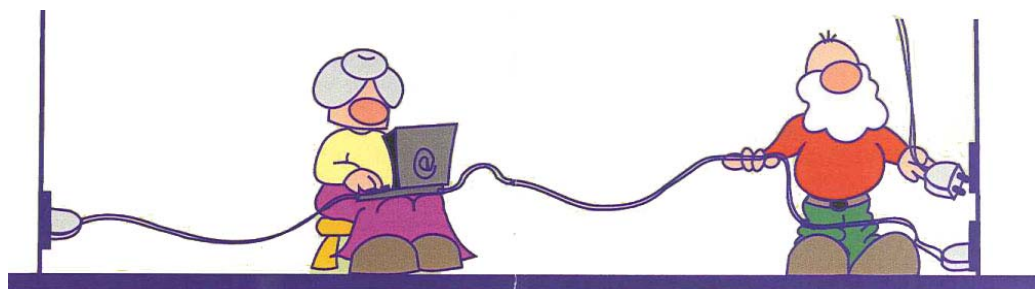
Provincia autonoma di Trento, ITEA Spa, Comprensori e Comuni di Trento e Rovereto

**Descrizione sintetica...**

L'attività si prefigge principalmente due scopi: aumentare il grado di sicurezza e di autonomia della popolazione anziana che vive da sola nel proprio alloggio attraverso l'utilizzo delle tecnologie domotiche e di telecomunicazione (tipicamente sensoristica e centraline di telecomunicazione) e accrescere il grado di autonomia e di comfort abitativo di quella fascia di popolazione non più autosufficiente, introducendo nell'abitazione una serie di dispositivi e ausili domotici (automazioni a porte e finestre, controllo luci, videocitofono, eccetera).

### Pacchetto domotico trentino

Il progetto “Pacchetto domotico trentino” è una significativa e articolata iniziativa promossa dalla Provincia Autonoma di Trento attraverso il Servizio politiche sociali e abitative. La sperimentazione, che ha interessato l'intero territorio provinciale, ha avuto inizio nel mese di gennaio del 2004 e si è conclusa a giugno 2007. L'attività si prefigge principalmente due scopi; da un lato aumentare il grado di sicurezza e di autonomia della popolazione anziana che vive da sola nel proprio alloggio attraverso l'utilizzo delle tecnologie domotiche e di telecomunicazione (tipicamente sensoristica e centraline di telecomunicazione) e, in secondo luogo, accrescere il grado di autonomia e di comfort abitativo di quella fascia di popolazione non più autosufficiente, introducendo nell'abitazione una serie di dispositivi e ausili domotici (automazioni a porte e finestre, controllo luci, videocitofono, eccetera). L'agevolazione consiste nell'erogazione di un contributo in conto capitale per l'installazione di una serie di dispositivi e ausili domotici suddivisi in due categorie, ognuna con specifici limiti di spesa ammissibile a contributo e percentuali di finanziamento. La prima voce di intervento, “Strumentazioni per la sicurezza fisica”, prevede il finanziamento di una serie di tecnologie utili a migliorare le condizioni di sicurezza dell'anziano all'interno del proprio alloggio. La misura prevede un contributo pari al 100%, con un massimale di spesa di 3.200 euro suddivisi tra i vari dispositivi tecnologici ammessi a contributo. La voce “Strumentazioni per l'aiuto alla persona”, mirata invece ad aumentare il comfort abitativo dell'anziano, finanzia i dispositivi e gli ausili all'80% o al 100% in funzione della fascia di reddito in cui si colloca il richiedente, con un massimale di spesa di 9.000 euro.



## Progetto Gabriele

Servizi per il miglioramento delle condizioni di vita nelle piccole comunità periferiche



scheda **05**

<b>Obiettivi</b> .....	Utilizzare le nuove tecnologie per migliorare le condizioni socio-economiche delle popolazioni che vivono in aree svantaggiate di montagna, contribuendo a rallentare la tendenza allo spopolamento di quelle realtà locali
<b>Titolare</b> .....	Provincia autonoma di Trento
<b>Destinatari</b> .....	Anziani
<b>Luogo di intervento</b> .....	Comprensorio delle Giudicarie
<b>Periodo</b> .....	Gennaio 2004 – Dicembre 2005
<b>Partnership</b> .....	Provincia autonoma di Trento, Unione Europea, Ministero dell'Economia e delle Finanze, IRSRS, APSS Trento, ITEA Spa, Comprensorio C8, RSA Valle del Chiese, Consorzio Iniziative & Sviluppo
<b>Descrizione sintetica</b> .....	Si tratta di azioni finanziate dall'Unione Europea attraverso il Programma di Azioni innovative che rappresenta un laboratorio dove sperimentare idee e pratiche innovative. Le azioni realizzate sono relative a: “negozi virtuale ad accesso facilitato”; “telecentro per teleservizi”; “obiettivo: anziano ben servito”; trasferibilità e trasferimento dei risultati a livello regionale, interregionale e transnazionale, assistenza tecnica



## Progetto Gabriele

Il Programma di Azioni Innovative è intervenuto nella Valle del Chiese mediante l'utilizzo di nuovi strumenti tecnologici al fine di migliorare le condizioni di vita delle comunità locali. Il progetto mirava soprattutto a definire e attuare delle pratiche innovative di sviluppo economico della comunità che, in caso di successo, potevano essere trasferite e implementate in altre zone della provincia. L'iniziativa si è sviluppata secondo un'articolata serie di attività.



L'azione 3 "anziano ben servito" si occupava di sperimentare dei modelli



organizzativo-gestionali con riferimento ad alcuni servizi a favore degli anziani e delle persone in difficoltà. Si è ritenuto opportuno concentrare l'attenzione su alcune tipologie di servizi: servizi sanitari, di trasporto e socio-assistenziali. L'obiettivo dell'azione è in ogni caso di rendere più efficienti i servizi a favore



delle fasce più deboli e degli anziani ancora vitali, risorse importanti per la società, e che non beneficiano già dell'assistenza dell'ente pubblico.

Le iniziative relative al progetto domotica si sviluppano in relazione a interventi già promossi da Provincia e da ITEA Spa per realizzare azioni concrete nel campo del comfort abitativo, predisponendo case e alloggi "intelligenti".

## Progetto Cas@datta

Adattare la casa alle esigenze dell'anziano con l'ausilio di tecnologie



scheda **06**

### Obiettivi.....

Sperimentazione di un intervento sul sistema anziano/abitazione che integri le applicazioni domotiche all'abitazione, gli ausili ortopedici e l'assistenza domiciliare con le condizioni di salute e le capacità funzionali delle persone

### Titolare.....

Provincia autonoma di Trento

### Destinatari.....

Anziani

### Luogo di intervento.....

Comprensorio delle Giudicarie

### Periodo.....

Gennaio 2004 – Dicembre 2005

### Partnership.....

Provincia autonoma di Trento, IRSRS, APSS Trento, ITEA Spa, Comprensorio C8

### Descrizione sintetica.....

Progettare e realizzare un modello di intervento integrato tra anziani e nuove tecnologie per analizzare le soluzioni domotiche disponibili sul mercato e comprendere come queste possano essere inserite in futuri "pacchetti domotici" finanziati dalla Provincia. Lo studio si è concluso con la sperimentazione promossa da un'équipe multiprofessionale e interistituzionale di operatori coordinata dall'IRSRS di alcuni interventi pilota per l'introduzione di sistemi di automazione a progettazione individualizzata di servizi e tecnologie.



## Progetto Cas@datta

Il progetto prevede in particolare due azioni: supportare al pacchetto domotico finanziato dalla Provincia Autonoma di Trento sviluppando una campagna di sensibilizzazione e uno studio di ricerca sulla percezione e sulla soddisfazione da parte degli anziani;

sperimentare modalità di intervento individualizzato e integrato per l'adattamento dell'abitazione di anziani con disabilità.

Cas@datta si è impegnata a seguire politiche in ambito socio-sanitario-abitativo per favorire la permanenza a domicilio e la qualità della vita delle persone fragili o con disabilità e, nell'ambito di innovazione e sviluppo territoriale, per innescare processi di innovazione (tecnologica, sociale, istituzionale, gestionale e professionale), facendo leva sulla relazione "tecnologia e disabilità" quale fattore di sviluppo.

La sperimentazione è stata condotta attraverso la costituzione di un'equipe multidisciplinare (medico, sociale, tecnico...) la quale, individuati i cinque casi da esaminare, ha progettato soluzioni integrate e individualizzate, condivise dall'anziano e dai familiari.



Il progetto riguardava l'adattamento della casa agli standard di accessibilità, l'installazione di un sistema domotico di base e/o avanzato e personalizzato sui bisogni specifici dell'utente e utilizzabile da più persone che compongono la rete di assistenza domestica, la modifica di arredi, e la dotazione di ausili ortopedici.

## Manuale “Domotica amica A&A”



scheda **07**

**Obiettivi**... Realizzazione di un manuale per l'utente anziano finalizzato all'utilizzo e all'impiego di tecnologie domestiche innovative

**Titolare**... Provincia autonoma di Trento

**Destinatari**... Anziani

**Luogo di intervento**... Tutto il territorio provinciale

**Periodo**... Marzo 2004 – Ottobre 2004

**Partnership**... Provincia autonoma di Trento, Associazione Abitare e Anziani di Roma

**Descrizione sintetica**... Il manuale fornisce raccomandazioni utili per gli utenti indicando le caratteristiche tecniche dei prodotti normalmente in commercio e le modalità di utilizzo delle apparecchiature, tenendo presente le abitudini comportamentali degli utenti anziani e le loro problematiche fisiche, psichiche e cognitive. Vengono inoltre affrontate le tematiche legate alla corretta manutenzione degli apparati da parte dell'utente e dell'installatore, alle raccomandazioni d'uso e ai comportamenti da assumere nel caso si verificano dei malfunzionamenti dei dispositivi installati.

## Manuale “Domotica amica A&A”

Il Programma di Azioni Innovative si proponeva di rallentare e, laddove possibile, invertire la tendenza allo spopolamento delle zone periferiche svantaggiate migliorando le condizioni socio-economiche delle popolazioni che vivono in tali aree e, in particolare,

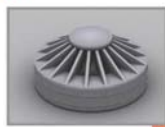
delle fasce più deboli, attraverso l'applicazione e l'utilizzo di mezzi tecnologici ed informatici nei settori del commercio, dei servizi e dell'occupazione.

Considerate le necessità emerse dal lavoro di ricerca previsto dal programma è stata prodotta una guida formativa/informativa rivolta all'utenza, contenente le caratteristiche tecniche e le modalità di utilizzo delle varie tecnologie domotiche a

favore dei soggetti anziani.



1



2

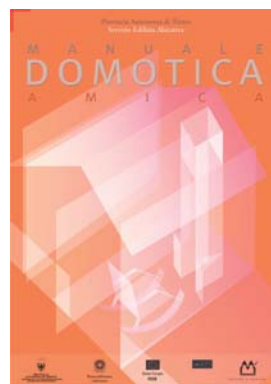


3

Il manuale intende aiutare gli anziani, i disabili e le loro famiglie ad avvicinarsi a queste opportunità offerte dalla tecnica e sostenute dalle iniziative della Provincia autonoma di Trento.

Si tratta di una prima fase di sperimentazione, che sarà oggetto di aggiornamenti periodici in base alle indicazioni che possono pervenire dagli stessi utenti e alle innovazioni dei prodotti che saranno disponibili nel futuro.

Il manuale si propone di fornire raccomandazioni utili per gli utenti, raccontando loro, con linguaggio semplice e immediatamente comprensibile, le caratteristiche tecniche dei prodotti selezionati e le modalità ottimali dell'utilizzo delle apparecchiature.





## Attività di sensibilizzazione anziani

scheda **08**

**Obiettivi**.....

Sensibilizzare le persone anziane all'uso delle nuove strumentazioni demotiche

**Titolare**.....

Provincia autonoma di Trento

**Destinatari**.....

Anziani

**Luogo di intervento**.....

Tutto il territorio provinciale

**Periodo**.....

Gennaio 2004 – Dicembre 2005

**Partnership**.....

Provincia autonoma di Trento, IRSRS, Circoli anziani

**Descrizione sintetica**.....

Organizzazione di seminari e incontri con la popolazione per promuovere capillarmente le opportunità di finanziamento delle strumentazioni domotiche offerte dalla normativa provinciale e sulla modalità da seguire per ottenere le agevolazioni.

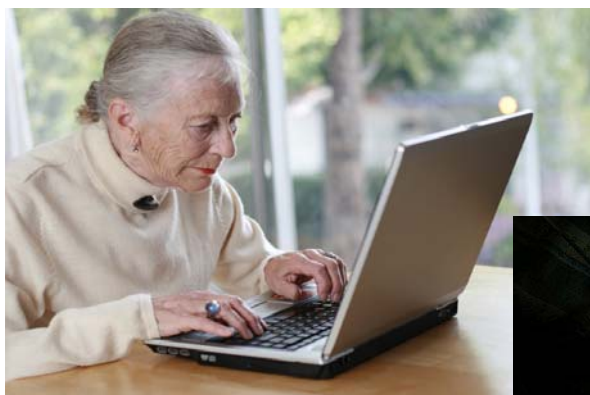
Gli incontri sono stati tenuti presso le sedi dell'Università della Terza Età e del Tempo Disonibile e dei Circoli anziani

## Attività di sensibilizzazione anziani

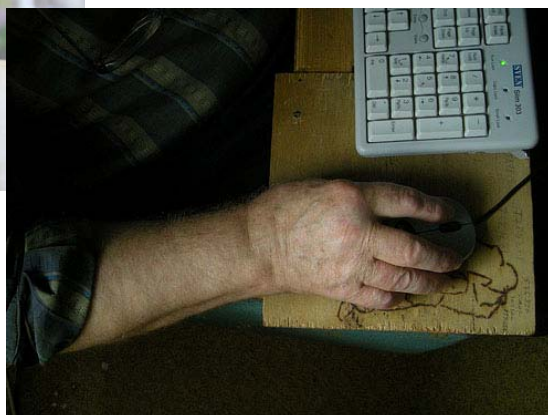
Per ottenere una risposta positiva da parte della popolazione si sono tenuti sul territorio provinciale degli incontri con l'utenza anziana e i familiari per illustrare le opportunità offerte dalle tecnologie

telematiche per il miglioramento delle condizioni di vita nella propria abitazione.

I momenti formativi/informativi si sono tenuti presso le sedi dell'Università della terza età e del tempo libero disponibile di: Avio, Cavalese, Cembra, Condino, Dimaro, Fondo, Mezzocorona, Pinzolo, Pomarolo, Segonzano, Sporminore e Trento.



Una seconda serie di incontri si è tenuta sul territorio della Valle del Chiese nell'ambito di Azioni Innovative.



Il programma prevedeva un'introduzione sui vantaggi che possono derivare dall'installazioni degli ausili domotici, cenni sulla normativa e l'illustrazione nel

dettaglio della procedura da seguire per ottenere i finanziamenti .

Gli incontri erano supportati dalla proiezione di contenuti video e dalla distribuzione di materiale formativo e promozionale.

## Sensibilizzazione installatori e impiantisti



scheda **09**

<b>Obiettivi</b> .....	Attività di sensibilizzazione sulla domotica rivolta a imprese artigiane che operano nel settore installazione e impiantistica
<b>Titolare</b> .....	Provincia autonoma di Trento
<b>Destinatari</b> .....	Progettisti e installatori di impianti elettrici
<b>Luogo di intervento</b> .....	Cles, Storo, Rovereto, Tonadico, Trento
<b>Periodo</b> .....	Aprile 2005 – Giugno 2005
<b>Partnership</b> .....	Provincia autonoma di Trento, Unione europea FSER Azioni innovative, Ceii Trentino, CunEdI
<b>Descrizione sintetica</b> .....	<p>Per avvicinare installatori ed impiantisti ai temi della domotica sono state realizzate alcune iniziative di animazione e sensibilizzazione su tutto il territorio provinciale.</p> <p>A completamento delle attività di sensibilizzazione sul territorio è stato organizzato un workshop sulla domotica che ha approfondito le tematiche toccate durante i seminari, anche attraverso un confronto fra le diverse esperienze fatte nell’ambito della domotica e tramite l’esposizione di tecnologie e dispositivi.</p>

## Sensibilizzazione installatori e impiantisti

Nell'ambito delle iniziative del Programma Azioni Innovative è stato ritenuto opportuno organizzare delle azioni di sensibilizzazione rivolte agli installatori di impianti elettrici del Trentino, allo scopo di divulgare i risultati della sperimentazione in

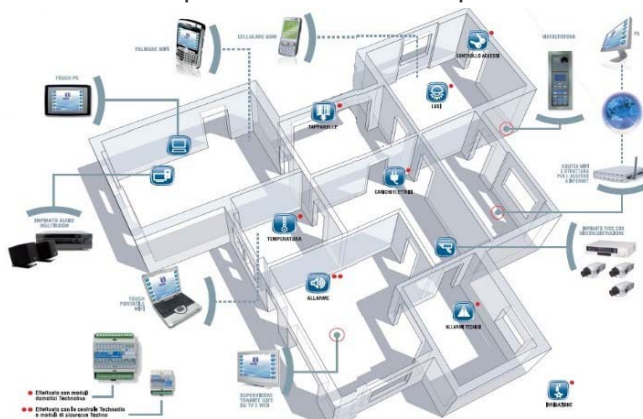


Valle del Chiese in ambito di domotica e rendere note le possibili forme di finanziamento per interventi simili su tutto il territorio provinciale.

Nell'ambito della prima fase sono stati organizzati alcuni momenti di confronto con varie aziende artigiane che già avevano esperienza nel settore.

Dopo una serie di incontri sono stati organizzati quattro seminari che prevedevano in programma un'introduzione ai progetti in corso, un'introduzione generale sulla domotica, le funzionalità delle installazioni domotiche, i protocolli e gli standard, cenni sulla normativa e le agevolazioni di supporto.

Nella seconda fase è stato organizzato un workshop sulla domotica che ha approfondito le tematiche toccate durante i seminari, anche attraverso un confronto fra diverse esperienze e tramite l'esposizione di tecnologie e dispositivi.



Nella fase di promozione dell'iniziativa, svolta durante tutta l'attività, è stata predisposta la documentazione necessaria per le attività formative e sono stati elaborati gli articoli pubblicati sulle riviste di settore.



## Codice di pratica

per la localizzazione di sistemi domotici



scheda **10**

### Obiettivi.....

Pubblicazione di un manuale d'uso di tipo tecnico per gli installatori di sistemi domotici

### Titolare.....

Provincia autonoma di Trento

### Destinatari.....

Progettisti e installatori di impianti elettrici

### Luogo di intervento.....

Tutto il territorio provinciale

### Periodo.....

Giugno 2005

### Partnership.....

Provincia autonoma di Trento, Unione europea FSER  
Azioni innovative, CunEdI

### Descrizione sintetica.....

Si tratta di una pubblicazione di tipo tecnico e strettamente rivolta ai progettisti ed agli installatori di apparecchiature domotiche per approfondire le conoscenze e le metodologie di progettazione della casa intelligente nelle sue differenti articolazioni: il contenimento del consumo energetico, l'ottimizzazione del comfort ambientale e l'ausilio all'utenza debole.

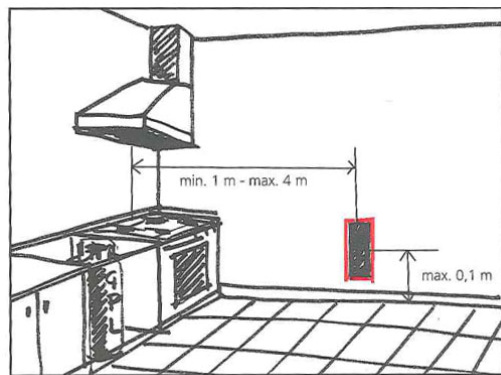
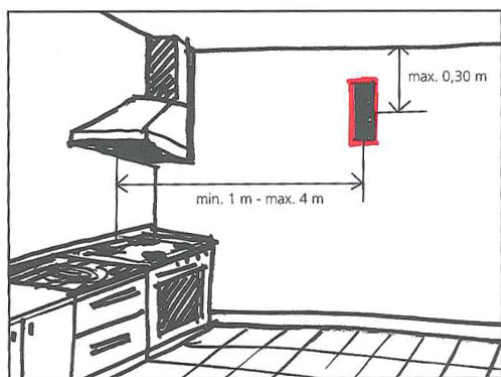


## Codice di pratica per la localizzazione di sistemi domotici

Il Codice di Pratica assume una duplice funzionalità: da un lato strumento per la guida all'installazione e al posizionamento nell'alloggio di alcuni dispositivi, dall'altro manuale di riferimento per la verifica della correttezza dell'installazione stessa da parte dell'utenza o del soggetto appaltante. Per questo tale pubblicazione è rivolta soprattutto a progettisti e/o installatori nelle fasi di progettazione e d'installazione di impianti domotici.



Il manuale presenta, in maniera sufficientemente scientifica ma divulgativa, quali sono

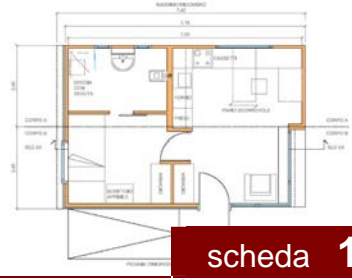


le modalità di funzionamento e i criteri basilari e generali per la localizzazione dei sensori, dei collegamenti e della centralina di gestione del sistema informatico.

Infatti, un sistema domotico avanzato, per essere efficiente, deve essere correttamente installato, con un'appropriata e corretta collocazione nell'alloggio dei componenti "sensibili" che consentono il rilevamento e l'esecuzione del comando.

Oltre al fatto che i diversi sistemi agenti dovranno risultare reciprocamente compatibili, facilmente espandibili ed integrabili.

## Cellule abitative integrate



scheda **11**

### Obiettivi...

Realizzazione di unità abitative mobili attrezzate con dispositivi e ausili domotici per finalità divulgative

### Titolare...

ITEA Spa

### Destinatari...

Persone anziane e disabili

### Luogo di intervento...

Italia, Francia

### Periodo...

Gennaio 2004 – Dicembre 2005

### Partnership...

ITEA , Provincia autonoma di Trento

### Descrizione sintetica...

Si tratta di una sorta di “abitazione minima prototipo” in cui sono stati inseriti arredi e sussidi tecnologici all’avanguardia, mirati soprattutto per anziani e disabili. Il progetto ha il vantaggio di dare un’ampia visibilità alle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie, consentendo la sensibilizzazione sui temi della domotica e dell’accessibilità ai potenziali utenti finali, ai progettisti, ai tecnici e agli installatori.

Queste unità sono state trasportate a titolo dimostrativo su tutto il territorio nazionale e in Francia.

## Cellule abitative integrate

Sono state realizzate facendo particolare attenzione sia all'allestimento interno, pensato per facilitare le attività quotidiane ad anziani o persone con disabilità motorie, sia alla struttura architettonica, per la quale si è scelto un approccio di tipo ecologico. Le Cellule, realizzate in due unità, sono costituite dall'unione di due elementi

prefabbricati di 18 mq circa ciascuno, per una superficie calpestabile coperta complessiva di circa 36 mq. Le dimensioni esterne dipendono dal loro carattere di provvisorietà.

All'interno sono strutturate come un vero e proprio appartamento, dotato di zona giorno (salotto con angolo cottura), una stanza da letto e il bagno.

L'alloggio è dotato di un impianto domotico strutturato con sistema bus che permette di controllare, tramite touch-screen, attivatore vocale, palmare o direttamente tramite

le pulsantiere locali, le motorizzazioni di luci, temperatura, i sensori volumetrici, pulsanti di controllo, videocitofono con uscita del segnale video su televisore o su touch-screen e il "pacchetto domotico", che prevede il rilevatore di fumo, il rilevatore anti-allagamento, il rilevatore di gas, il pulsante di pronto soccorso. Completano la dotazione un televisore LCD e un sistema audio-video dotato di lettore CD e DVD. L'impianto di riscaldamento è composto da termoconvettori elettrici regolati tramite l'impianto bus.



## Cooperazione europea e-elderly care



scheda **12**

### Obiettivi.....

Mettere in comune le tecnologie domotiche per consentire alle persone non autosufficienti, anziani e/o con problemi di disabilità di continuare a vivere nelle proprie case, opportunamente attrezzate anziché doversi trasferire in qualche struttura protetta

### Titolare.....

Pays de Guéret (Francia)

### Destinatari.....

Persone anziane e disabili

### Luogo di intervento.....

Italia, Francia, Svezia

### Periodo.....

Novembre 2005 – Aprile 2007

### Partnership.....

Provincia autonoma di Trento, Pays de Guéret, Sandviken Gälveborg

### Descrizione sintetica.....

Il progetto si è focalizzato principalmente su due prospettive:

- informare e formare gli operatori in merito agli aspetti sociali e alle tecnologie domotiche sviluppate nei territori partner al fine di scambiare le esperienze e le conoscenze;
- potenziare lo sviluppo delle imprese operanti nel settore della domotica e sensibilizzare gli utenti e i promotori all'utilizzo delle tecnologie di home automation.

## Cooperazione europea e-elderly care

La Provincia è stata invitata dal Gruppo di Azione Locale francese G.A.L. Pays de Guéret (Francia) a partecipare al progetto “e-elderly c@re - Application de la technologie domotique et des TIC au maintien des personnes dépendantes à domicile” nell’ambito del

programma comunitario Leader+, con l’obiettivo generale di condividere le buone pratiche sviluppate nel settore delle tecnologie domotiche per consentire alle persone non autosufficienti, anziane e/o con problemi di disabilità, di continuare a vivere nelle proprie case, opportunamente attrezzate, ritardando il più possibile il loro trasferimento presso una struttura protetta, sanitaria assistita od ospedaliera.

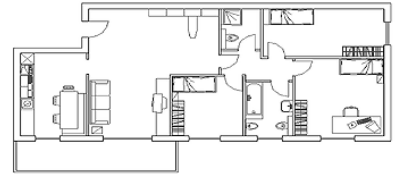
L’obiettivo coincide con quello di mantenere in vita i paesi di montagna, abitati

soprattutto da anziani, offrendo ai residenti una vasta gamma di opportunità e di garanzie per la loro sicurezza, grazie alle nuove tecnologie. Gli obiettivi specifici del progetto “e-elderly c@re” si focalizzavano principalmente su due prospettive: informare e formare gli operatori

in merito agli aspetti sociali e alle tecnologie domotiche sviluppate nei territori partner, al fine di scambiare le esperienze e le conoscenze, potenziare lo sviluppo delle imprese operanti nel settore della domotica e sensibilizzare gli utenti e i promotori all’utilizzo delle tecnologie di home automation.



## La Casa Educativa - Villa Maria



scheda **13**

**Obiettivi**.....

Progettare una casa educativa con impiego di sistemi domotici per utenti con ritardo mentale

**Titolare**.....

Cooperativa sociale Villa Maria

**Destinatari**.....

Soggetti disabili

**Luogo di intervento**.....

Comune di Rovereto

**Periodo**.....

Marzo 2005

**Partnership**.....

Provincia autonoma di Trento, Domotic System, CUNEDI

**Descrizione sintetica**.....

Il Progetto prevede la realizzazione di un appartamento semi-protetto per accrescere la personalità dell'individuo e tutelarla nello svolgimento e nella gestione della vita quotidiana.

L'abitazione dovrà sviluppare le capacità organizzative della persona presupponendo la segnalazione di anomalie, allarmi o ritardi nell'adempimento di attività prefissate ottenuto attraverso l'installazione di uno schermo interattivo.

Per quanto riguarda la tutela dell'individuo nella gestione della vita quotidiana, sono stati introdotti sussidi domotici utili a garantire la sua sicurezza a livello di safety e security. La casa diviene quindi un contenitore sicuro per l'utente, tanto da potersi definire Casa Sicura.



## La Casa Educativa - Villa Maria

Al fine di “accrescere la personalità dell’individuo” è stato affidato all’abitazione il compito di sviluppare le capacità organizzative della persona, presupponendo una risposta attiva alla segnalazione di anomalie, allarmi o ritardi nell’adempimento di attività prefissate.



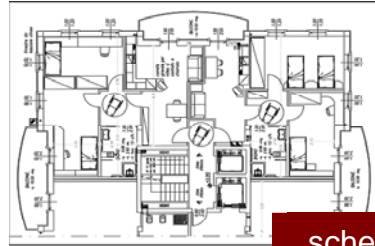
Questa finalità è stata raggiunta introducendo un nuovo interlocutore tra casa e persona, ovvero uno schermo che visualizzasse con un’iconografia semplice ed immediata lo stato di allerta. Questo avviso è stato pensato per consentire all’utente di intervenire e rimediare alle proprie mancanze, attivando così un processo di sviluppo di schemi di adattamento agli eventi. E’ stato previsto inoltre che la situazione di allarme venga non di meno visualizzata anche al centro di controllo, dove possa essere registrata e catalogata per avere una casistica comportamentale per sviluppare un sistema di valutazione degli utenti. La casa diventa



quindi un vero e proprio educatore tanto da poterla definire Casa Educativa. Un secondo punto, quello relativo alla tutela dell’individuo nella gestione della vita quotidiana, è stato soddisfatto prevedendo l’introduzione dei sussidi domotici. E’ stata progettata per garantire la sicurezza dell’individuo a livello sia di safety che di security, con particolare riferimento alla limitazione dell’autonomia, specifica caratteristica deficitaria degli utenti di riferimento. E’ questa una delle peculiarità consolidate dell’automazione domestica: la casa è un contenitore sicuro per l’utente, tanto da potersi definire Casa Sicura ed ha, in tal senso, il compito di salvaguardare la salute ed il benessere della persona con interventi di attivazione automatica di impianti di sicurezza e termoregolazione.



## Alloggio domotico CS4



scheda **14**

<b>Obiettivi</b> .....	Fornire l'opportunità a tre persone con disabilità psicofisica d'intraprendere un percorso di vita autonoma
<b>Titolare</b> .....	Provincia autonoma di Trento
<b>Destinatari</b> .....	Soggetti disabili
<b>Luogo di intervento</b> .....	Pergine Valsugana
<b>Periodo</b> .....	Aprile 2006 – ad oggi
<b>Partnership</b> .....	Provincia autonoma di Trento, Cooperativa Cs4 Pergine Valsugana, Far Systems Spa, OptoElettronica Italia Srl, Create Net, Grisenti Srl
<b>Descrizione sintetica</b> .....	<p>Dotare un appartamento, di proprietà della Cooperativa, di sistemi tecnologici ed elettronico informatici che consentano l'erogazione di servizi domotici e telematici. La sistemazione degli allestimenti è stata realizzata tenendo conto dei bisogni e delle aspettative dei singoli individui secondo la progettazione partecipata. Per la realizzazione del progetto sono state previste tre fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Progettazione partecipata;</li><li>- Avvio dell'appartamento;</li><li>- Appartamento a regime.</li></ul>



## Alloggio domotico CS4

Il progetto nasce da un accordo siglato dalla Provincia autonoma di Trento con l'obiettivo di arricchire la gamma dei servizi socio-assistenziali, tramite il coinvolgimento delle Organizzazioni del terzo settore che operano nel settore della disabilità e di sperimentare e sfruttare sistemi e dotazioni domotiche al fine di garantire ai soggetti con disabilità fisiche e mentali, l'opportunità di vivere autonomamente nel loro appartamento. Le fasi si possono sintetizzare:



1. ANALISI DEI BISOGNI: capire cosa vogliono gli utenti e, di conseguenza, porsi degli obiettivi da sviluppare, quali l'autonomia e l'integrazione sociale.
2. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI;
3. STESURA DEL PROGETTO.

L'alloggio, di proprietà della Cooperativa CS4, si trova nello stesso immobile dove ha sede un centro socio-educativo e verrà abitato da tre persone affette da disabilità mentali. La personalizzazione delle stanze e degli ambienti riguarda lo studio della forma e del posizionamento dei mobili ma, anche, la sicurezza degli ambienti (controllo



delle entrate, videocitofono, telecamere esterne), la salvaguardia delle persone (sistemi di allarme), l'intrattenimento degli utenti (sistema di video-comunicazione, touch screen per ricordare le attività della giornata).

## Casa satellite ANFFAS



scheda **15**

**Obiettivi**.....

Fornire l'opportunità a 16 persone con disabilità psicofisica di intraprendere un percorso di vita autonoma

**Titolare**.....

Provincia autonoma di Trento

**Destinatari**.....

Soggetti disabili

**Luogo di intervento**.....

Comune di Trento

**Periodo**.....

Aprile 2006 – Aprile 2009

**Partnership**.....

Provincia autonoma di Trento, ANFFAS Trento, Far Systems Spa, OptoElettronica Italia Srl, Create Net, Grisenti Srl

**Descrizione sintetica**.....

Il progetto ha previsto la realizzazione di un appartamento domotico che garantisce una risposta residenziale diversificata e, attraverso l'uso sempre acescente della tecnologia, consente un maggior grado di autonomia e un conseguente risparmio di risorse pubbliche. I bisogni individuati sono raggruppabili in due macroaree. La prima area riguarda i bisogni dei giovani con disabilità intellettiva ed il loro "progetto di vita". La seconda riguarda le famiglie dei giovani e il problema del "dopo di noi".

Un aspetto importante riguarda il massiccio coinvolgimento della risorsa volontaria attraverso il perfezionamento di modelli di gestione.

## Casa satellite ANFFAS

E' una casa intelligente, nata come evoluzione del Progetto "Cresciamo Insieme" pensato dall'associazione Onlus ANFFAS Trentino in collaborazione con le Organizzazioni firmatarie di un Accordo stipulato con la Provincia autonoma di Trento allo scopo di arricchire e specializzare i servizi socio-assistenziali attualmente esistenti e, soprattutto, per sperimentare nuovi sistemi domotici e tecnologici progettati e realizzati da imprese locali, in un contesto di sviluppo del territorio locale. Casa Satellite è concepita come un progetto pilota i cui obiettivi riguardano l'educazione degli utenti con la Sindrome di Down a una vita indipendente e dignitosa. Ci si propone di ospitare, in un appartamento di circa 70 mq, a periodi alterni, sedici giovani selezionati in base all'analisi dei bisogni. Le apparecchiature intelligenti e gli scenari del sistema di



automazione domotica sono stati scelti in modo tale da consentire un alto livello d'autonomia e, al tempo stesso, garantire la sicurezza delle persone all'interno

dell'ambiente domestico. Il sistema di automazione si serve di dispositivi che interagiscono dall'unità centrale e riescono a gestire e interfacciare i vari impianti della casa: impianto di salvaguardia (segnalazione incendio, fughe di gas, allagamenti e allarme per malore) e sicurezza (rilevamento accessi), impianto di comunicazione e intrattenimento, impianto di controllo ambientale (apertura e chiusura di porte e infissi, controllo climatico). Nel soggiorno il principale strumento di interfaccia consiste in un touch screen che agisce da strumento di interazione tra il fruitore e l'abitazione stessa, segnalando eventuali avarie, pericoli e dimenticanze e permettere agli utenti di intervenire per la risoluzione degli stessi.



## Attività di comunicazione e promozione



scheda **16**

**Obiettivi...** Sensibilizzare le persone all'uso delle nuove tecnologie per migliorare la qualità della vita e il comfort abitativo

**Titolare...** Provincia autonoma di Trento

**Destinatari...** Cittadini

**Luogo di intervento...** Tutto il territorio provinciale

**Periodo...** Da Gennaio 2004 a oggi

**Partnership...**

**Descrizione sintetica...** Realizzazione di filmati che illustrano nel dettaglio i servizi e gli interventi socio assistenziali e sanitari promossi dalla Provincia Autonoma di Trento con particolare riguardo alle nuove tecnologie domotiche per migliorare il comfort abitativo e favorire il più possibile l'autonomia della persona.

Alcuni dei video realizzati sono:

- Anziani più Sicuri;
- Servizi ed interventi a favore degli anziani in Provincia di Trento;
- Vecchi da buttare?
- La domotica al servizio della disabilità;
- MuoverSi con qualità

## Attività di comunicazione e promozione

Buona parte delle iniziative promosse dalla Provincia autonoma di Trento nel settore dell'e-Welfare sono state accompagnate da campagne informative volte a sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi della domotica, dei teleservizi e delle attività innovative a servizio dell'utenza debole. Le principali attività di comunicazione riguardano:



1. la stampa di materiale informativo cartaceo (depliant, opuscoli, pubblicazioni...);
2. diffusione di comunicati stampa nei media locali e nazionali;
3. contributi all'interno di riviste specializzate nel settore (Abitare&Anziani, Casa Futura, ...)
4. partecipazione di rappresentanti della Provincia a convegni e seminari tenuti in occasione di eventi locali e nazionali;
5. produzione di materiale audiovisivo: Anziani più Sicuri, Servizi ed interventi a favore degli anziani in Provincia di Trento, Vecchi da buttare?, La domotica al servizio della disabilità, MuoverSi con qualità...;
6. partecipazione a eventi fieristici con stand istituzionali (ForumPA, EuroPA...);



## Muoversi



scheda **17**

**Obiettivi**... Fornire un servizio di trasporto ed accompagnamento per persone disabili

**Titolare**... Provincia Autonoma di Trento

**Destinatari**... Cittadini con disabilità certificata del 100%

**Luogo di intervento**... Tutto il territorio provinciale

**Periodo**... Da Gennaio 2004 a oggi

**Partnership**... Informatica Trentina spa e associazioni dei disabili

**Descrizione sintetica**... MuoverSi è un servizio di trasporto ed accompagnamento in cui il ruolo centrale è svolto dal disabile, libero di scegliere tra più vettori sulla base del proprio apprezzamento qualitativo, utilizzando un voucher chilometrico assegnato ogni anno sulla base delle esigenze individuali.

L'equità della quota di compartecipazione è garantita dall'utilizzo del sistema ICEF.

L'altissimo grado d'informazione all'utente tramite sportelli distribuiti sul territorio, portale web e trasmissione cartacea mensile dell'estratto chilometrico, è stato recentemente ampliato con il nuovo progetto SmuoverSi, che prevede l'utilizzo di SMS in ambiente di linguaggio naturale in grado di tradurre la richiesta d'informazione e di rispondere automaticamente in tempo reale 24 ore su 24.



**MuoverSi** è l'innovativo sistema di trasporto ed accompagnamento per disabili dal proprio domicilio alle varie destinazioni (svago, sanità, lavoro...) certificato ISO 9001:2008 in cui gli utenti/clienti sono titolari di un voucher chilometrico, espresso in maniera virtuale, come accredito di buoni chilometrici, in un sistema informatico utilizzato da vettori, utenti e amministrazione.

Ad ogni viaggio si scalano i buoni chilometrici consumati e

l'utente/cliente ha la massima libertà di spostarsi secondo le proprie esigenze con la libertà di scelta per ogni viaggio del fornitore (tra cinque diversi) che lui ritiene più appropriato.

E' assicurata ampia flessibilità e copertura territoriale del servizio (la prenotazione del viaggio avviene 2 ore prima su circa 1200 mezzi distribuiti nel territorio provinciale e immediatamente per i taxi). La qualità certificata ISO 9001:2008 è garantita anche dell'accREDITAMENTO degli erogatori di servizio e dalla sottoscrizione della carta dei servizi. Sono stati messi sullo stesso

piano stipulando un'unica convenzione erogatori profit (taxi e noleggiatori privati) e no-profit (cooperative sociali) creando sinergie positive in mondi che hanno finalità profondamente diverse potendo in tal modo mettere in evidenza il livello di valore sociale che il no-profit



aggiunge alle prestazioni rispetto al profit. Il servizio MuoverSi si avvale di un sistema informativo che consente la gestione di circa 800 utenti che viaggiano ogni giorno dell'anno, dalle ore sette del mattino alle undici di sera, con dotazione di personale minima (per la parte pubblica due unità, per i vettori cinque). E' stato

aperto uno sportello informativo gestito da un'organizzazione no-profit specializzata sul mondo della disabilità. Il grado di informazione all'utente è elevatissimo (call center, estratto conto chilometrico mensile, guida anche in braille). Con una password l'utente accede al portale informatico e tramite SmuoverSi invia messaggi telefonici. Ampio spazio è dato alla partecipazione dell'utente tramite i loro rappresentanti in seno a un Comitato di gestione a composizione mista (amministrazione/utenti). La politica tariffaria prevede una compartecipazione al costo in base al sistema ICEF.

Netcarity



scheda **18**

**Obiettivi**.....

Proposta di un nuovo modello integrato per sostenere l'autonomia degli anziani che vivono soli nella propria casa. Intende sviluppare una infrastruttura tecnologica leggera da integrare nelle case di persone anziane.

**Titolare**.....

Unione Europea

**Destinatari**.....

Persone anziane

**Luogo di intervento**.....

Italia, Olanda, Spagna, Germania, Repubblica Ceca

**Periodo**.....

Febbraio 2007 – Febbraio 2011

**Partnership**.....

Provincia autonoma di Trento, FBK, IRSRS, Cooperativa Kaleidoscopio, APSP Povo, UTETD

**Descrizione sintetica**.....

Le attività principali consistono nella definizione delle richieste degli utilizzatori, nella progettazione e valutazione dei servizi, nello studio dell'infrastruttura che dovrà supportare la tecnologia installata in casa, lo sviluppo di interfacce per l'interazione appositamente studiate per la persona anziana, definizione di linee guida per l'implementazione di politiche pubbliche dirette alla promozione di servizi e tecnologie AAL.



## Netcarity

Netcarity è un progetto europeo, finanziato sul VI Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo Tecnologico, di ricerca e test su tecnologie che aiutino a sostenere l'autonomia degli anziani che vivono soli nella propria casa.

Il progetto, che dura quattro anni (dal 1 febbraio 2007 al 31 gennaio 2011), si pone come obiettivo lo sviluppo di

una infrastruttura tecnologica “leggera”, da integrare nelle case di persone anziane, che permetta sia il sostegno delle attività di vita quotidiane sia l'individuazione di situazioni sanitarie critiche, nonché il coinvolgimento socio-psicologico necessario per mantenere nell'anziano quella condizione di benessere emotivo in grado di migliorare dignità e qualità della vita.

Il progetto prevede una fase di sperimentazione nelle case di alcuni anziani del prototipo di un dispositivo informatico, sia hardware che software, nato dalla collaborazione tra i ricercatori della Fondazione Bruno Kessler e dell'Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale e alcuni utenti del Centro Servizi di via Belenzani, dell'Università della Terza Età e del Tempo Disponibile e dell'APSP “M. Grazioli” di Povo, che hanno partecipato attivamente alle varie fasi della ricerca.

Tali prototipi includono, in via sperimentale, soluzioni tecniche e di interazioni innovative appositamente studiate per massimizzare l'usabilità e l'accettabilità di dispositivi tecnologici destinati ad un'utenza anziana e vengono testati in modo estensivo, secondo quanto previsto dal progetto, al fine di studiare l'impatto e l'interazione degli anziani con la tecnologia ed individuare eventuali adattamenti hardware e software necessari per ottenere una soluzione tecnologica adeguata per il supporto all'utenza anziana.



## Accordo appartamento domotico - Piazza Garzetti



scheda **19**

**Obiettivi**.....

Gestione dell'alloggio domotico e degli spazi espositivi di Piazza Garzetti a Trento

**Titolare**.....

ITEA Spa

**Destinatari**.....

Utenza debole

**Luogo di intervento**.....

Trento

**Periodo**.....

Ottobre 2009

**Partnership**.....

ITEA Spa, Provincia autonoma di Trento, FBK, Università degli studi di Trento, Opera universitaria

**Descrizione sintetica**.....

I firmatari dell'accordo si sono impegnati a collaborare per lo sviluppo di un progetto nell'ambito dell'AAL utilizzando un alloggio completamente domotizzato di proprietà di ITEA Spa attraverso attività di:

- ricerca, sviluppo e sperimentazione di soluzioni avanzate in scenari realistici;
- rendere noto al pubblico le potenzialità raggiunte dalle tecnologie AAL;
- favorire sinergie e collaborazioni tra le varie realtà di ricerca e non che operano nel settore, nonché la nascita, lo sviluppo e il consolidamento di realtà imprenditoriali che operano nel settore sul territorio trentino.

## Accordo appartamento domotico - Piazza Garzetti

La Provincia autonoma di Trento si è posta come obiettivo l'individuazione e le indicazioni della politica europea e nazionale e al contempo di dare valore e significato ai punti di forza del sistema Trentino.

Concluso nel corso del 2009 l'accordo è nato per dare un impulso a nuovi scenari di sperimentazione nel settore dell'e-welfare. L'alloggio ITEA di piazza Garzetti è al centro di una rete di sinergie tra varie realtà di ricerca e imprenditoriali trentine per rendere noti al pubblico i traguardi raggiunti e promuoverne le potenzialità tecnologiche.

Per raggiungere le finalità dell'accordo si sono messe in campo le diverse conoscenze e competenze maturate dai vari attori coinvolti: ITEA ha realizzato l'appartamento di piazza Garzetti ad alta dotazione di apparati domotici e dispone di spazi nello stesso stabile per la dimostrazione di



tali applicazioni; FBK e Università hanno sviluppato tecnologie e conoscenze nel settore dell'automazione domestica al servizio di utenti svantaggiati; la Provincia autonoma di Trento è impegnata in un progetto di rinnovamento del welfare trentino, che mira a sfruttare le potenzialità delle tecnologie domotiche per migliorare la qualità della vita; l'Opera Universitaria ha messo disposizione gli studenti per svolgere un servizio-guida sul funzionamento dei dispositivi negli spazi espositivi.

## Progetto CALCE



scheda **20**

### Obiettivi.....

Sperimentazione di un Contact Center per l'erogazione di teleservizi nel settore socio-assistenziale

### Titolare.....

Provincia autonoma di Trento

### Destinatari.....

Soggetti in carico al servizio socio-assistenziale

### Luogo di intervento.....

Comprensorio Bassa Valsugana e Tesino

### Periodo.....

Luglio 2009 – Ottobre 2009

### Partnership.....

Provincia autonoma di Trento, Fondazione Bruno Kessler, Comprensorio C3, Comprensorio C10

### Descrizione sintetica.....

La sperimentazione riguarda la progettazione e il testing di un sistema di potenziamento dei servizi e della rete di assistenza e ascolto degli anziani e dell'utenza disabile, per favorirne l'autonomia e il benessere presso il proprio domicilio. Il progetto prevede in sintesi:

- lo studio di fattibilità per la definizione dei requisiti degli utenti, l'individuazione dei servizi erogabili in remoto, la definizione delle dotazioni sensoristiche;
- la progettazione e la realizzazione della centrale "contact center" presso il C10;
- sperimentazione presso 10 utenti nel C3;
- raccolta e analisi dei dati e produzione della reportistica finale

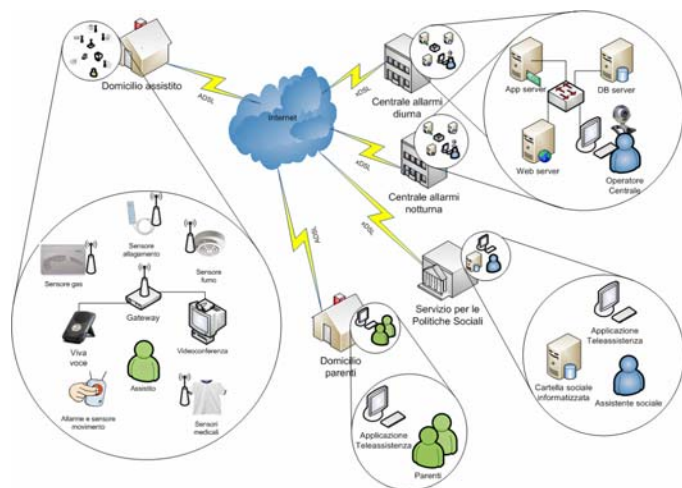
## Progetto CALCE

Propone la

sperimentazione di un sistema integrato e distribuito di servizi sociali informatizzati per l'assistenza agli anziani e ai disabili che consenta nuovi percorsi di prevenzione, di cura delle malattie e di assistenza alla persona, che sia in grado di ridurre le ospedalizzazioni, l'entrata nelle RSA e che complessivamente permetta di ridurre il carico dell'assistenza socio-sanitari sulla spesa pubblica.



Il progetto contribuirà ad incentivare l'innovazione sul territorio della PAT e consentirà la sperimentazione delle esperienze più avanzate, attualmente in corso in Italia e in Europa, in ambito socio-assistenziale. In questo contesto, tali esperienze permetteranno l'acquisizione della



visione di “ricerca e sviluppo” che è stata fortemente voluta dall'Unione Europea e che mette l'anziano e, più in generale, l'utente fragile al centro di un disegno complessivo volto alla promozione dell'inclusione, dell'autonomia e del benessere.

La sperimentazione consentirà di individuare le modalità, i requisiti di fattibilità, le linee guida e le prospettive attraverso le quali i call center sociali e i pacchetti domotici esistenti attualmente nella provincia autonoma di Trento possano evolvere verso un sistema integrato e distribuito sul territorio di servizi sociali informatizzati di nuova generazione.

## Associazione AitAAL



scheda **21**

### Obiettivi.....

Sviluppo delle politiche e degli indirizzi strategici nel settore dell'Ambient Assisted Living a livello regionale e nazionale, in coordinamento con gli orientamenti europei

### Titolare.....

---

### Destinatari.....

Pubbliche Amministrazioni, Enti di ricerca, Imprese, Utenti

### Luogo di intervento.....

Italia

### Periodo.....

Ottobre 2009

### Partnership.....

Pubbliche Amministrazioni, Enti di ricerca, Imprese, Utenti

### Descrizione sintetica.....

L'iniziativa nasce con la volontà di garantire il miglioramento delle condizioni di vita delle fasce deboli quali anziani, disabili, persone con diverse forme di fragilità fisica, mentale, sociale.

I principali settori di interesse dell'Associazione sono:

- telemedicina, teleassistenza, telemonitoraggio;
- tecnologie assistive per gli ambienti di vita;
- inclusione sociale;
- domotica e ousing sociale.

La Provincia autonoma di Trento partecipa al Consiglio direttivo con un suo membro.

## Associazione AitAAL

Si è costituita

a Trento l'Associazione italiana Ambient Assisted Living.

L'iniziativa nasce grazie alla volontà di enti istituzionali e di

ricerca, associazioni, aziende ed esperti che operano, a

diverso titolo, nel settore delle tecnologie avanzate a

supporto degli ambienti di vita e delle persone, con

particolare riguardo al miglioramento delle condizioni di

vita delle fasce deboli, quali anziani, disabili, persone con diverse forme di fragilità fisica,

mentale, sociale. Principali settori di interesse dell'Associazione sono:

- telemedicina, teleassistenza, telemonitoraggio;
- tecnologie assistite per gli ambienti di vita;
- inclusione sociale;
- domotica e housing sociale.



L'associazione, a carattere culturale e senza fini di lucro, si propone di :

- contribuire allo sviluppo delle politiche e degli indirizzi strategici nel settore dell' Ambient Assisted Living a livello regionale e nazionale in costante coordinamento con gli indirizzi e gli orientamenti europei;
- diffondere in Italia la conoscenza e l'utilizzo delle tecnologie innovative di supporto agli ambienti di vita, con particolare riguardo alle esigenze delle persone anziane e/o con diverse forme di fragilità;
- considerare, a tali fini, tutti gli aspetti scientifici, tecnologici, culturali e sociali, in un contesto multi e interdisciplinare;
- mettere in rete gli enti soci e le loro esperienze al fine di realizzare ogni proficua forma di collaborazione;
- promuovere, sostenere e coordinare tematiche ed iniziative di comune interesse, sia a livello nazionale che internazionale, con particolare riguardo al contesto europeo.



## Cartella Sociale informatizzata



scheda **22**

### Obiettivi.....

garantire l'interoperabilità delle cartelle sociale e sanitaria con modalità e strumenti innovativi; dotare i domini sociale e sanitario di strumenti per un governo efficiente ed efficace sviluppare un modello architetturale complessivo di riferimento per sviluppi futuri

### Titolare.....

Provincia autonoma di Trento

### Destinatari.....

Istituzioni, utenti e operatori socio-assistenziali

### Luogo di intervento.....

Tutto il territorio provinciale

### Periodo.....

Dal 2008 a oggi

### Partnership.....

Comune di Trento, Comune di Rovereto, APSS, FBK, Informatica Trentina SpA,

### Descrizione sintetica.....

L'idea del progetto è quella di utilizzare le potenzialità del web per estendere un sistema informativo a tutti gli enti erogatori del Trentino. In questo modo nel giro di qualche anno si potrà contare su un Sistema Informativo Socio Assistenziale trasversale, condiviso da tutto il territorio. Questo sistema sarà l'elemento fondante e la condizione abilitante per realizzare servizi avanzati di e-welfare, coordinati e programmati a livello centrale.



### Cartella Sociale informatizzata...

Il progetto ha l'obiettivo di realizzare, con modalità e strumenti innovativi, l'integrazione della cartella sociale e clinica, nonché di altre applicazioni appartenenti allo stesso dominio e a questa collegate.

Tale integrazione sarà effettuata sulla base di un modello architettuale complessivo costruito all'interno del progetto e che servirà come riferimento anche per gli sviluppi futuri che dovranno essere attuati in questo dominio. Al fine della realizzazione dell'integrazione dovranno essere sviluppati dei prodotti software aventi un elevato contenuto di innovazione, che saranno inizialmente resi disponibili sotto forma di prototipi dimostrativi e successivamente verranno fatti evolvere in modo da renderli idonei ad essere introdotti in un ambiente di produzione.

Lo scopo ultimo è quello di avere a disposizione le informazioni che consentano da un lato di gestire il lavoro quotidiano sul territorio (disporre di una storia dell'assistito che risponda a un modello strutturato, tracciare il percorso di assistenza, gestire i carichi di lavoro ecc.), dall'altro di verificare le caratteristiche delle attività svolte, al fine di controllare l'efficacia delle politiche programmate.

*Innovazione tecnologica* – sviluppare e sperimentare tecnologie innovative

*Innovazione di processo* – abilitare una gestione dei processi di erogazione dei servizi socio-sanitari multi-ente e multi-organizzazione

*Innovazione di prodotto/servizio* – aumentare l'efficacia del processo di erogazione dei servizi, aumentare l'efficacia del processo e facilitare il monitoraggio del servizio.





## Progetto aCube

scheda **23**

### Obiettivi.....

Studio e progettazione di un sistema per il monitoraggio avanzato di ambienti strutturati e complessi dove una comunità di persone svolge le proprie attività

### Titolare.....

Fondazione Bruno Kessler

### Destinatari.....

Soggetti anziani e disabili

### Luogo di intervento.....

Tutto il territorio provinciale

### Periodo.....

Dal 18 marzo 2008

### Partnership.....

Provincia autonoma di Trento, Università degli Studi di Trento, Create-net, Fondazione Don Gnocchi

### Descrizione sintetica.....

Il sistema a-Cube studierà la possibilità di fornire svariati servizi a supporto delle attività di assistenza, sia nelle mansioni di supervisione e controllo delle normali attività quotidiane, sia nelle fasi di osservazione e verifica dell'evoluzione di parametri comportamentali dei singoli individui, quali il grado di autonomia, le capacità cognitive e le relazioni sociali. Saranno realizzate funzionalità di controllo, accessi o aree protette, di rilevazione automatica di situazioni anomale, di stima del livello di attività dei singoli individui e delle interazioni tra loro di misura di parametri ambientali e biologici.

## Progetto aCube

Si tratta di una

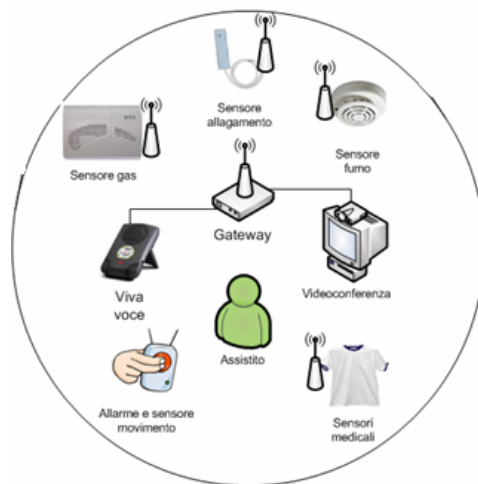
proposta di progetto ideata in collaborazione tra la Fondazione Bruno Kessler, l'Università di Trento, il Centro di ricerca Create Net e la Fondazione Don Gnocchi. L'obiettivo è lo studio e la progettazione di un sistema per il monitoraggio avanzato di ambienti strutturati e complessi, dove una comunità di persone svolge le proprie attività.



Il sistema sarà caratterizzato da un alto grado di flessibilità, adattabilità e auto-configurabilità. L'obiettivo finale è il supporto a servizi avanzati quali il rilevamento di situazioni di potenziale pericolo e l'analisi delle attività svolte nell'ambiente monitorato.

A titolo esemplificativo si evidenziano alcune funzioni che potranno essere svolte dal sistema:

- numero ed identità delle persone presenti in un dato luogo;
- localizzazione di una data persona;
- verifica della presenza di operatori in un dato luogo;
- conteggio del numero di transiti di una determinata persona attraverso un dato varco;
- stima del livello di attività di una data persona in un determinato intervallo di tempo;
- stima del livello di relazioni sociali (interazioni) di una data persona in un arco di tempo;
- monitoraggio di parametri biologici di una data persona (temperatura, pressione, ...) con una determinata cadenza temporale;
- monitoraggio di una area critica (accesso, ...) con una determinata cadenza temporale.



## Estate giovani e famiglia



**Estate**  
giovani e famiglia

scheda **24**

### Obiettivi.....

Raccogliere in un'unica banca dati tutte le offerte disponibili per la famiglia organizzate sul territorio trentino durante il periodo estivo

### Titolare.....

Provincia autonoma di Trento

### Destinatari.....

Famiglie

### Luogo di intervento.....

Tutto il territorio provinciale

### Periodo.....

Dal 2007 a oggi

### Partnership.....

Provincia autonoma di Trento, Forum Trentino associazioni per la famiglia, enti del terzo settore che offrono servizi

### Descrizione sintetica.....

Il progetto prevede la creazione di una banca dati che permette la consultazione rapida e completa di tutte le proposte ricreative ed educative messe in campo da associazioni, cooperative, scuole, comuni, comprensori, parrocchie, musei, biblioteche e APT, per i ragazzi in Trentino. Vengono raccolte complessivamente più di ottocento attività promosse da oltre cento organizzazioni. La ricerca è facilitata anche dall'utilizzo di SMS.

## Estate giovani e famiglia

E' un servizio che nasce per dare risposta alle difficoltà di conciliare le esigenze familiari con quelle lavorative nei mesi estivi. Raccoglie tutte le iniziative organizzate per i bambini e i ragazzi da organizzazioni pubbliche e private. Una banca dati permette la consultazione rapida e completa di tutte le proposte ricreative ed educative messe in campo da associazioni, cooperative, scuole, comuni, comprensori, parrocchie, musei, biblioteche e APT, per i ragazzi in Trentino. L'archivio può essere consultato tramite diverse modalità:

- attraverso la visualizzazione del portale [www.familyintrentino.it/servizi-estivi.html](http://www.familyintrentino.it/servizi-estivi.html), dove è attivo il motore di ricerca interna che permette l'individuazione delle attività con diverse chiavi di ricerca;
- attraverso la consultazione di una guida stampata che raccoglie tutte le attività offerte, suddividendole per mese e per comprensorio di riferimento;
- inviando un SMS al numero 366 3337333 scrivendo la richiesta desiderata. Il sistema, in grado di comprendere il significato delle richieste, restituisce a sua volta un SMS indicando quali attività corrispondono alle esigenze dell'utente.



## Un messaggio per la vita



scheda **25**

**Obiettivi**... Offrire ai soggetti audiolesi la possibilità di chiedere l'intervento alla forze di polizia in caso di emergenza

**Titolare**... Questura di Trento

**Destinatari**... Soggetti audiolesi

**Luogo di intervento**... Tutto il territorio provinciale

**Periodo**... Dal 2009

**Partnership**... Questura di Trento, Provincia autonoma di Trento, Associazione Abbattimento barriere della Comunicazione Trento

**Descrizione sintetica**... Il servizio offre la possibilità di eseguire una richiesta di intervento da parte di cittadini audiolesi che, in caso di necessità, non avrebbero la possibilità di interagire con gli operatori della Centrale Operativa della Questura di Trento. Con un semplice SMS o FAX ci si può mettere in contatto con la centrale operativa dove sono attivi due numeri di emergenza. Le varie tipologie d'allarme sono identificate da semplici codici. In funzione del tipo di segnale d'allarme ricevuto gli operatori attivano immediatamente i soccorsi dando conferma tramite un SMS o un FAX.

## Un messaggio per la vita

Dal 22 aprile 2009 le persone sorde residenti in Trentino potranno interagire con la centrale operativa della Questura del capoluogo, segnalando in tempo reale le situazioni di emergenza. Il servizio, tra i primi in Italia, è stato realizzato con la collaborazione della Provincia autonoma di Trento e l'Associazione abbattimento barriere della comunicazione di



Trento. Saranno due i numeri d'emergenza attivi per questo tipo di disabili. L'utente potrà inviare un fax al numero 0461 - 899520 indicando uno dei 21 codici corrispondenti ad una determinata situazione di pericolo. Ad esempio: il numero 1 segnala la presenza di ladri in casa, il 6 un incendio, il 13 un soccorso in montagna. In caso di concomitanza di diverse situazioni il codice numerico sarà composto da più cifre: ad esempio, 7+15 significherà che è presente una fuga di gas ed è svenuta una persona. Con il cellulare invece sarà necessario inviare un messaggio al numero 348.1918444 indicando il proprio nome e cognome, il luogo dove è richiesto l'intervento e il codice della situazione di emergenza. Per semplicità può essere utile memorizzare nel telefono dell'utente sordo un modello predefinito da inviare nel momento del bisogno. Appena ricevuto l'allarme, l'operatore della centrale operativa della Questura di Trento si attiverà immediatamente per l'invio dei soccorsi, dando conferma al richiedente con un sms o un fax.

A diagram illustrating the emergency service flow. At the top, a purple banner reads 'Ricezione del messaggio' (Message reception). Below it, a dashed line shows a message icon being received by a person in a blue uniform sitting at a computer terminal. The person is looking at a screen displaying a message icon and three arrows (blue, orange, red). In the bottom left corner, there are two purple boxes with white text and icons. The first box contains 'SMS' with a mobile phone icon and the number '348 19 18 444'. The second box contains 'FAX' with a fax machine icon and the number '0461 899 520'.

## Progetto TreC

Cartella Clinica del Cittadino



scheda **26**

### Obiettivi.....

Fornire ai cittadini trentini uno strumento online per la gestione della propria salute e cura tramite un ecosistema di applicazioni e dispositivi (PC, smartphone, tablet, TV digitale, ecc).

TreC rappresenta quindi il sistema informativo sanitario del cittadino per entrare in rete con i sistemi informativi degli operatori coinvolti nell'erogazione di servizi sanitari.

### Titolare.....

Provincia Autonoma di Trento

### Destinatari.....

Cittadini

### Luogo di intervento.....

Tutto il territorio provinciale

### Periodo.....

Dal 2008 al 2011

### Partneship.....

Provincia Autonoma di Trento (Dipartimento Politiche Sanitarie, Dipartimento Innovazione, Ricerca e ICT, Servizio Statistica), Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Ordini e collegi delle professioni sanitarie, UPIPA, Fondazione Bruno Kessler, Università degli studi di Trento, Informatica Trentina SPA, Aziende IT locali, Associazioni e Comitati dei cittadini

### Descrizione sintetica.....

TreC è l'acronimo di Cartella Clinica del Cittadino, la piattaforma di servizi integrati a supporto del cittadino per la gestione condivisa della propria salute con familiari e operatori sanitari, attraverso tipologie differenti di servizi (gestione delle proprie informazioni sanitarie, ricevere allarmi e reminder personalizzati, trasferimento di informazioni agli specialisti, ricezione dei risultati delle analisi, accesso a materiale informativo e educativo, scambio con altri gruppi di cittadini esperienze di cura a e malattia, ...)



## Progetto TreC

Il sistema TreC può essere definito come un ecosistema di applicazioni e dispositivi a supporto dei cittadini nella gestione quotidiana della loro salute e cura. La filosofia di fondo è quella di costruire non un sistema monolitico che fa tutto ma tante e piccole applicazioni, (*ecosistema di applicazioni*) che fanno una o due cose e che si integrano facilmente con le pratiche quotidiane dei cittadini e degli operatori sanitari attraverso un accesso multicanale (*ecosistema di dispositivi*).



Le tipologie di applicazioni-widget possono essere suddivise in due gruppi. Un primo gruppo, definito *modulo base*, riguarda l'insieme delle applicazioni di interesse per tutti i cittadini, è relativo ad aspetti di cura e gestione della salute ed è costituito da due

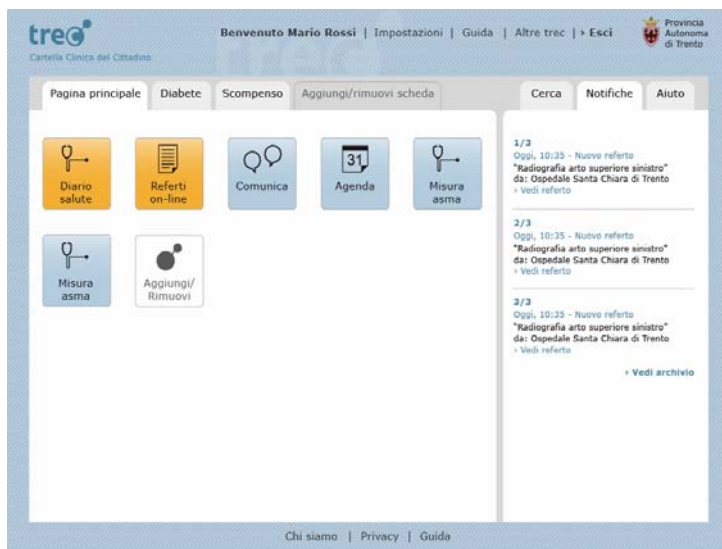
macromoduli: il *libretto sanitario* per la gestione dei referti online e il *diario della salute* per la gestione delle osservazioni personali.

Il diario della salute rappresenta il cuore di TreC e fornisce al cittadino la possibilità di raccogliere ed eventualmente condividere le osservazioni quotidiane personali relative al suo stato di salute

(Observations of daily

living). Le osservazioni personali sono quindi dati ed informazioni che non provengono dalle tradizionali fonti mediche, ma dalla vita quotidiana delle persone. Le osservazioni personali rappresentano l'elemento innovativo in quanto offrono al cittadino la possibilità di divenire parte attiva nel processo di cura.

Un secondo gruppo riguarda l'insieme delle applicazioni di interesse per sottogruppi di cittadini (es malati cronici) ed è costituito da moduli specifici verticali, denominati *diari clinici personali*, a supporto della self-care e/o di una gestione "condivisa" di un cittadino-paziente da parte dei famigliari (*teleassistenza*) e/o degli operatori sanitari (*telemonitoraggio*). I diari clinici personali si basano sulla condivisione dei diari della salute con famigliari ed operatori sanitari.



## Accordo videotelefono

scheda **27**

### Obiettivi... ..

Sperimentare un sistema di videotelefonia nell'ambito delle politiche di conciliazione famiglia e lavoro

### Titolare... ..

Provincia autonoma di Trento

### Destinatari... ..

Lavoratori dipendenti e familiari

### Luogo di intervento... ..

Tutto il territorio provinciale

### Periodo... ..

Da Gennaio 2010

### Partnership... ..

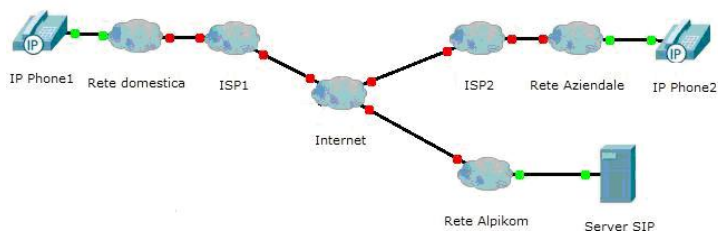
Provincia autonoma di Trento, Create-net, Alpikom, Cassa Rurale di Aldeno e Cadine, Federazione trentina delle Cooperative, Fondazione Bruno Kessler, Gruppo Per l'Informatica

### Descrizione sintetica... ..

La sperimentazione prevede un sistema di comunicazione in videofonia che permetterà la comunicazione tra il lavoratore e i propri familiari, con particolare riferimento ai casi di anziani che vivono da soli in domicilio e soggetti in condizione di disabilità temporanea o permanente. L'indagine verterà sugli aspetti riferiti all'infrastruttura tecnologica, nonché sulle problematiche relative ad una possibile scalabilità del sistema. Inoltre vuole acquisire informazioni circa la ricaduta del servizio in termini di un miglioramento delle condizioni lavorative e la tranquillità del lavoratore sullo stato di salute e sulla sicurezza del proprio familiare.

## Accordo videotelefono

L'accordo prevede la sperimentazione di un sistema di comunicazione in videotelefono tra il lavoratore e i propri familiari, con particolare riferimento al caso di anziani che vivono soli a domicilio e soggetti in condizione di disabilità temporanea o permanente. L'attività vuole indagare un duplice aspetto. In primo luogo verranno valutati gli aspetti strettamente tecnici riferiti all'infrastruttura tecnologica, verificando la qualità e l'affidabilità delle comunicazioni, analizzando limiti e punti a favore dell'utilizzo della videotelefono in ambiente lavorativo e domestico, nonché approfondendo le problematiche relative ad una possibile scalabilità del sistema per la diffusione su ampia scala. In secondo luogo è necessario acquisire informazioni circa la ricaduta del servizio in termini di un miglioramento delle condizioni lavorative, da parte del lavoratore, e del contestuale miglioramento delle condizioni di sicurezza e di inclusione sociale dal lato del familiare, generalmente utente debole (anziano/disabile). La sperimentazione rivolgerà la propria ricerca verso soluzioni volte a minimizzare i costi e tempi di installazione delle tecnologie, in modo da arrecare il minor disagio possibile all'utente.



Il prototipo di videocomunicazione utilizzato per la sperimentazione è già stato messo a punto da ALPIKOM con il supporto del Centro di ricerca CREATE-NET nell'ambito del progetto

CONVERGENZA finanziato sul Legge 6. Il

sistema utilizza protocolli di comunicazione con standard aperto, basati su infrastruttura internet e non dipendenti da una particolare tipologia di rete di accesso (si veda l'Allegato A per maggiori dettagli al riguardo), al fine di garantire la massima integrazione della piattaforma con altri servizi quali il Call Center ed i servizi di monitoraggio da remoto.

## Progetto CAPA



scheda **28**

### Obiettivi.....

Sviluppo di un pacchetto domotico per migliorare la sicurezza nelle abitazioni e consentire il monitoraggio dei parametri vitali

### Titolare.....

Associazione Acli Anziani CON.S.A.T.

### Destinatari.....

Anziani

### Luogo di intervento.....

Comune di Trento

### Periodo.....

Dicembre 2009 – Giugno 2010

### Partnership.....

Domotica Trentina, Fondazione Cassa Rurale di Trento, Associazione Regionale Cardiologi Ambulatoriali

### Descrizione sintetica.....

Domotica Trentina in collaborazione con Acli Anziani CON.S.A.T. ha sviluppato un sistema in grado di monitorare lo stato di salute degli anziani ospiti (nel rispetto della privacy e non invasivo), specialmente nelle ore notturne, e l'ambiente domestico per la prevenzione degli infortuni, garantendo al contempo un elevato confort e una gestione energeticamente efficiente dell'intero edificio.

## Progetto Casa Aperta Protetta – CAPA

Nell'ambito di questo progetto è stato realizzato un appartamento dimostrativo a Mattarello (Trento).

L'obiettivo del progetto consisteva nello sviluppo di una soluzione concreta e replicabile ad un costo accessibile per l'utente finale. Le funzionalità principali della soluzione

realizzata sono: **monitoraggio parametri vitali** (battito cardiaco, temperatura

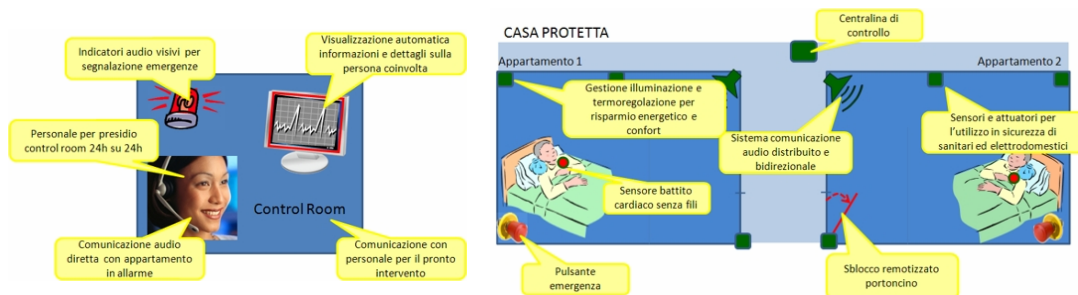
corporea, segnalazione di caduta) tramite dispositivo indossabile; sistema **vivavoce distribuito** per interagire con il sistema e comunicare con il "control center" da qualsiasi punto della casa;

portoncino di ingresso dotato di **sistema automatico di apertura attivabile in caso di emergenza** per permettere l'intervento di primo soccorso; sistema integrato di **gestione della casa protetta per garantire la sicurezza** nell'utilizzo dei sanitari e degli elettrodomestici

(possibilità di spegnimento da remoto); **sensoristica** per sistemi anti incendio, anti allagamento, anti intrusione; sistema efficiente di **termoregolazione e gestione dell'illuminazione**

finalizzati al **risparmio energetico** dell'intera struttura ed al **comfort** della persona; centrale

remota dotata di un sistema di segnalazione delle emergenze e gestione completa della residenza.



## Progetto Cartella Socio Sanitaria



scheda **29**

**Obiettivi**..... Integrazione e cooperazione dell'ambito sociale e sanitario.

**Titolare**..... Provincia Autonoma di Trento.

**Destinatari**..... Operatori del servizio socio-sanitario.

**Luogo di intervento** Tutto il territorio provinciale.

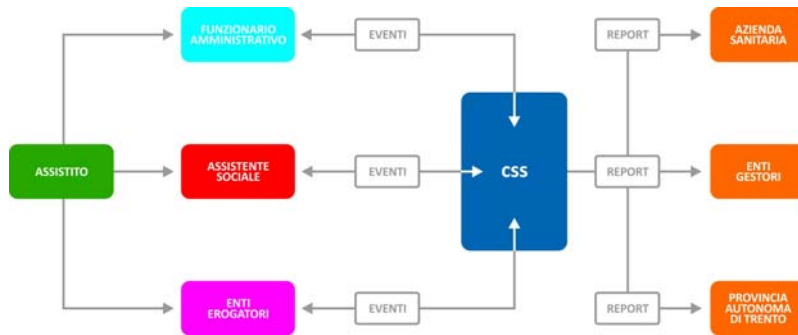
**Periodo**..... Fase prototipale: Febbraio 2009-Ottobre 2010  
Fase di produzione: Ottobre 2010-Giugno2011

**Partnership**..... Provincia Autonoma di Trento, Fondazione Bruno Kessler, Comune di Trento, Comune di Rovereto, Comprensorio C5, Comprensorio C10, GPI, Università degli Studi di Trento, CNR, DedaGroup, Informatica Trentina, Engineering.

**Descrizione sintetica**... Il Progetto Cartella Socio Sanitaria permette di individuare tutti gli eventi clinico/sanitari e socio/assistenziali che fanno capo ad un utente, permettendo così di ricostruire la cartella socio sanitaria del paziente. Inoltre, è previsto lo sviluppo di un Data Warehouse e l'utilizzo di uno strumento di Business Intelligence, per effettuare facilmente relazioni ed analisi dei dati provenienti dal dominio sociale e dal dominio sanitario. Sono stati individuati quattro scenari di sperimentazione: **Telesoccorso/Telecontrollo, Centro Diurno, Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).**

## Progetto Cartella Socio Sanitaria

La caratteristica principale del progetto è quella di dispiegare una soluzione che punta ad integrare e far cooperare strutture organizzative afferenti a domini amministrativi differenti. Un ambiente di integrazione in cui tutti gli attori dei diversi domini sociale e sanitario possano collaborare in una rete informativa integrata che permetta loro di condividere le viste parziali sull'utente e ricostruirne il profilo socio-sanitario completo.



L'innovazione portata dal progetto è:

- **tecnologica:** sviluppare e sperimentare tecnologie innovative nell'ambito dell'integrazione applicativa, delle architetture orientate ai servizi, dell'integrazione dati e del data warehousing.
- **di processo:** abilitare una gestione dei processi di erogazione dei servizi socio-sanitari multi-ente e multi-organizzazione (che coinvolgono attori pubblici e privati), consentendo di avere una visione unitaria di processi distribuiti sul territorio.

Come ricaduta si prevede di:

1. Aumentare l'efficienza e l'efficacia del processo complessivo di erogazione dei servizi socio-sanitari evitando duplicazioni di attività e riducendo il periodo di latenza tra il momento di produzione e il momento di ricezione di un documento, eliminando alcune fasi e semplificando l'iter dei processi.
2. Facilitare il monitoraggio del servizio nel corso della sua erogazione, permettendo di applicare una logica di rispetto di livelli di servizi concordati.

## Contributi attrezzature domotiche



scheda **30**

**Obiettivi**.....

Ridurre i costi di gestione a carico dell'ente pubblico sostenuti dalle strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie

**Titolare**.....

Provincia autonoma di Trento

**Destinatari**.....

Enti socio-assistenziali e socio-sanitari

**Luogo di intervento**.....

Tutto il territorio provinciale

**Periodo**.....

Dal 2006 a oggi.

**Partneship**.....

**Descrizione sintetica**.....

La Legge Provinciale 14/91 all'art. 36 comma 3 prevede la concessione di agevolazioni per gli interventi in conto capitale per l'acquisto di apparecchiature, attrezzature e arredi negli immobili sede di attività socio-assistenziali o socio-sanitari. E' stato introdotto un criterio di priorità specifico per la dotazione di attrezzature, apparecchiature e arredi a carattere domotico che comportano, sulla base di uno specifico progetto, una riduzione dei costi di gestione a carico della PAT.

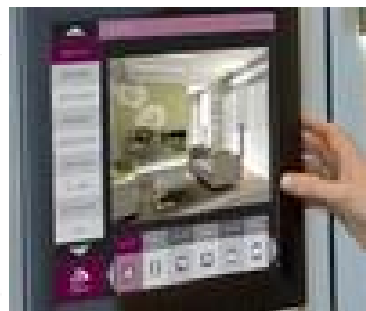


## Contributi attrezzature domotiche

La Legge provinciale 14 del 12 luglio 1991 detta le norme per l'Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in Provincia di Trento, per la loro programmazione e la loro organizzazione territoriale.

La Giunta provinciale è autorizzata a concedere contributi per l'acquisto di attrezzature, apparecchiature o arredamenti destinati all'esercizio di attività socio-assistenziali o socio-sanitarie a enti pubblici, associazioni, fondazioni, cooperative e altre istituzioni private, dotati di personalità giuridica e aventi tra i propri fini lo svolgimento senza scopi di lucro di attività socio-assistenziali o socio-sanitarie.

Scopo della Provincia nel campo dell'e-Welfare è istituire un sistema informativo sociale provinciale finalizzato a consentire l'esercizio di funzioni programmatiche e di valutazione da parte dell'ente centrale, con l'obiettivo di razionalizzare un sistema integrato di servizi e di interventi sociali che ponga al centro la persona e il diritto della stessa all'aiuto e al sostegno quando si trovi in stato di bisogno. E' stato, così, appositamente modificato un punto dei criteri e delle modalità della normativa di settore, inserendo la possibilità di finanziare l'installazione di tecnologie domotiche oggetto di agevolazione.



## Baby Little Home



scheda **31**

**Obiettivi**.....

Realizzare una casetta con tutti i comfort per allattare e cambiare il bambino in sicurezza.

**Titolare**.....

Provincia autonoma di Trento

**Destinatari**.....

Tutte le famiglie

**Luogo di intervento**.....

Tutto il territorio provinciale e altro

**Periodo**.....

Dal 2010

**Partnership**.....

Provincia autonoma di Trento, Comune di Pinzolo, Comune di Carisolo, Comune di Giustino, Comune di Massimeno

**Descrizione sintetica**.....

Posizionare nei luoghi attualmente meno serviti (parchi pubblici, piste ciclabili, percorsi montani, coste dei laghi, centri abitati, ecc.) un piccolo spazio per consentire alle famiglie con bimbi piccoli di allattare al seno in un luogo confortevole e riparato, di preparare il biberon di latte artificiale e dare da mangiare al bambino in un ambito appropriato e tranquillo, di cambiare il bambino in sicurezza e comodità.

## Baby Little Home

Nell'agosto 2010 è stata realizzata la prima Baby Little Home, una casetta dalle dimensioni ridotte, posizionata nel Parco Pineta di Pinzolo.

Il modulo è stato studiato per essere scalabile in funzione delle esigenze, sia in termini dimensionali (più moduli affiancabili, modulo più grande per ospitare più persone) che

come dotazione impiantistica e tecnologica (introduzione del bagno e dispositivi domotici). La dotazione e l'arredo prevedono il parcheggio per passeggino esterno (lucchetto di sicurezza e tettoia di protezione), una poltrona per allattamento interna (seduta ergonomica, braccioli imbottiti per la sicurezza del bambino, materiale lavabile e sfoderabile), il fasciatoio, mensole di appoggio (con spigoli arrotondati in larice naturale), un tavolino da gioco per bambino, una seduta aggiuntiva per un eventuale accompagnatore.

Sono a disposizione scaldabiberon, bollitore, cestino mangia pannolini, dispenser igienizzanti tori e teli monouso.

E' stata introdotta una dotazione tecnologica di base, eventualmente implementabile, per garantire il massimo comfort ambientale e limitare il consumo energetico.

Un rilevatore di presenza a soglia crepuscolare garantisce la piena funzionalità dell'impianto solo quando l'utente è presente, altrimenti l'intero sistema si disattiva (luci, riscaldamento e prese per gli elettrodomestici presenti).

La luce, di tipo indiretto per non abbagliare il lattante, si accenderà solo se viene rilevato un livello di illuminamento naturale basso.

Le lampade ad infrarossi ad alta efficienza per il riscaldamento si accenderanno solo a uomo presente se il termostato segnala una temperatura inferiore alla soglia impostata.

Le finestre sono motorizzate e regolano automaticamente la ventilazione naturale per garantire il comfort. Rimane la possibilità del comando manuale



## Progetto Eldy



scheda **32**

### Obiettivi.....

Sperimentare l'utilizzo del software Eldy, da utilizzare per iniziative di formazione rivolte all'utente anziano e realizzare un manuale di facile uso.

### Titolare.....

Provincia autonoma di Trento

### Destinatari.....

Anziani

### Luogo di intervento.....

Tutto il territorio provinciale e altro

### Periodo.....

Luglio 2010

### Partnership.....

Eldy, Cooperativa Sociale Kaleidoscopio

### Descrizione sintetica.....

La Provincia autonoma di Trento ha aderito a un progetto sperimentale sul tema del Digital Divide generazionale che si compone di due fasi : la sperimentazione dell'utilizzo del software, opportunamente personalizzato, in un campione di soggetti anziani residenti nel Comune di Tesero in Val di Fiemme e la realizzazione di un manuale d'uso del programma Eldy rivolto agli utenti anziani.

## Progetto Eldy

Un esempio di come può essere reso facile per un anziano l'uso delle nuove tecnologie è Eldy. Dal sito di Eldy può essere scaricato un software gratuito che permette una navigazione semplificata, l'invio e la ricezione di mail e molte altre attività, il tutto con un approccio intuitivo e accessibile (caratteri grandi, colori contrastanti...) che evita la tipica frustrazione dei neofiti.

Attualmente la PAT, in accordo con Eldy, sta avviando una sperimentazione che vedrà l'installazione, nelle APSP e nei circoli anziani della provincia, di una serie di postazioni per l'accesso a Internet e la realizzazione di una breve formazione degli ospiti di tali strutture. L'obiettivo di tale sperimentazione è quello di

riuscire a individuare degli strumenti di facile utilizzo, che consentano alle persone anziane o con disabilità di mantenere un contatto con le proprie famiglie, in un territorio che, per sua natura, rende a volte alcune zone difficili da raggiungere.

Con l'occasione è stato realizzato un manuale che possa rendere ancora più semplice l'installazione e l'utilizzo del software. Il contenuto del manuale è stato testato e verificato grazie alla collaborazione di un gruppo di persone frequentanti il Centro Servizi Anziani di via Belenzani gestito dalla Cooperativa sociale Kaleidoscopio.





**Progetto speciale**  
**Coordinamento politiche familiari**  
e di sostegno alla natalità - PAT  
Via Gilli, 4 – 38121 Trento  
Tel. 0461 494112 – Fax 0461 494111  
[prog.coordinamentopolitichefamiliari@provincia.tn.it](mailto:prog.coordinamentopolitichefamiliari@provincia.tn.it)  
[www.trentinofamiglia.it](http://www.trentinofamiglia.it)

