


Atti del Convegno

Nuove tecnologie e servizi per l'innovazione sociale
Trento, 11 maggio 2010

MARTEDÌ 11 MAGGIO 2010 - ORE 14.00

NUOVE TECNOLOGIE E SERVIZI PER L' INNOVAZIONE SOCIALE

SEMINARIO DI STUDIO AL SUPPORTO DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

CON LA COLLABORAZIONE DI  GPI

SALA CONFERENZE - FONDAZIONE BRUNO KESSLER

POVO, VIA SOMMARIVE 18 - 38123 TRENTO

TRENTINO FAMILIA N.6.2



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)*

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)*

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)*

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 Nuove tecnologie e servizi per l’innovazione sociale *(giugno 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
www.trentinofamiglia.it

A cura di: *Sabrina Camin, Lorenzo Degiampietro, Stefania Tommasini.*

Copertina a cura di: *Sabrina Camin*
Stampa: *Centro Duplicazioni della Provincia Autonoma di Trento*

Indice

Premessa	pag. 05
I risultati dei workshops strategici	pag. 07
Convegno “Nuove tecnologie e servizi per l'innovazione sociale”: Gli interventi	pag. 21
Matteo Bonifacio – Commissione Europea	pag. 23
Oreste Nazzaro – Ministero del lavoro e delle politiche sociali	pag. 33
Francesca Pelaia – Dip. per le politiche della famiglia Presidenza del Consiglio dei Ministri	pag. 45
Fausto Giunchiglia – Università di Trento	pag. 53
Luciano Malfer – Provincia autonoma di Trento	pag. 59
Fabio Pianesi – Fondazione Bruno Kessler	pag. 71
Massimiliano Malavasi – Regione Emilia Romagna	pag. 77
Mariangela Franch – Università di Trento	pag. 87
Barbara Poggio – Università di Trento	pag. 87
Andrea Francesconi – Università di Trento	pag.101
Fausto Manzana – Gruppo GPI Trento	pag.101

PREMESSA

“Nuove tecnologie e servizi per l'innovazione sociale” - *Seminario di studio al supporto della pianificazione strategica.*

Il seminario svilupperà 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. I risultati che emergeranno dai lavori del seminario saranno attentamente valutati dalla Provincia che attualmente sta redigendo il **Piano strategico di legislatura** sui nuovi servizi alla persona e alle famiglie per accrescere il benessere implementando servizi ad alto contenuto tecnologico.

Da anni la Provincia autonoma di Trento sviluppa e sostiene politiche volte al soddisfacimento di bisogni dell'utenza debole tramite tecnologie di *Home automation* e di *Ambient Assisted Living* all'interno di alloggi sia pubblici che privati idoneamente attrezzati, alloggi semi/protetti gestiti per supportare piani di vita indipendente di soggetti disabili o anziani, al domicilio dell'anziano grazie alla fornitura di servizi socio-assistenziali e di supporto ad una migliore qualità della vita. A tale processo di lunga durata partecipano attivamente una serie di enti di ricerca e aziende. Infine il territorio è attore partecipe e di primaria importanza tramite le sue articolazioni: centri diurni, centri di aggregazione, Università della Terza Età ed RSA (anziani), gestori dell'edilizia residenziale, associazioni di anziani, portatori di handicap, famiglie, ecc.

L'esperienza dimostra che le dimensioni da considerare sono le seguenti:

- a) *Protezione/sicurezza*: sistemi di allarme per prevenire e/o gestire l'insorgenza di situazioni di pericolo o che, comunque, siano percepite dall'utenza come problematiche per una vita soddisfacente nel proprio domicilio;
- b) *Salute*: monitoraggio di parametri biologici e psico-fisici; supporto per terapie; interazione a distanza con medici ed altri operatori sanitari;
- c) *Integrazione nel tessuto sociale tramite l'utilizzo di tecnologie informatiche*: video conferenza, social networking, e-commerce, supporto allo svolgimento di attività ludiche ed educative;
- d) *Supporti ed ausili allo svolgimento di attività della vita quotidiana*: attività di cura personale, nutrimento, ecc., accesso telematico a servizi alla persona.

Un nuovo ambito di intervento su cui è possibile incrementare con successo le potenzialità oggi offerte dall'ICT riguarda la grande tematica della conciliazione dei tempi dei territori. 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 incrocio di domanda ed offerta di servizi (spesa a domicilio on-line, contatto dal posto di lavoro con familiare al domicilio, servizi di supporto agli impegni domestici quali lavanderia, stireria, pulizie domestiche, domiciliazione dei pasti e di spesa, disbrigo di pratiche burocratiche, acquisti, ...).

Lo sviluppo del telelavoro e dei telecentri con cui, nell'ambito della società telematica, 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. Anche in questo ambito si sperimenteranno le elevate potenzialità oggi offerte dall'ICT.

Partendo dunque dalle esperienze concrete già sperimentate nel corso degli ultimi 15 anni in Trentino su queste tematiche si cercherà di discutere nel merito quattro grandi tematiche. I risultati che emergeranno dal seminario saranno utilizzati nella successiva fase di definizione dei contenuti del piano strategico di legislatura sui nuovi servizi per famiglie e utenti deboli.

La prima riferita alla **tecnologia** impiegata (contact center, cartella socio-sanitaria, tecnologia a domicilio, ...). *Quali sono le strategie appropriate per favorire il mantenimento al proprio domicilio di persone deboli tramite l'utilizzo di sistemi di ICT? 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 all'eliminazione delle barriere architettoniche. *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 e connettere competenze sociali, sanitarie e architettoniche? È possibile pensare ad un punto unico di valutazione del bisogno e di progettazione delle risposte al 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?*

Ugo Rossi

Assessore alla salute e politiche sociali

Luciano Malfer

Dirigente P.S. Coordinamento
politiche familiari e di sostegno alla natalità

L'innovazione sociale ed il ruolo delle Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione

Contributo dei Workshops

A cura di

**Andrea Francesconi
Mariangela Franch
Giovanni Guandalini
Massimiliano Malvasi
Luciano Malfer
Fausto Manzana
Luca Mion
Fabio Pianesi
Barbara Poggio**

1. Introduzione

Il modello tutt'ora dominante che vede l'istituzione pubblica quale unico erogatore di servizi socio-sanitari e detentore della spesa sta entrando in una crisi di tipo sia economico che organizzativo. L'impressionante aumento della vita media e il maggior benessere sociale producono un continuo aumento della fascia di utenza, accompagnata da una domanda crescente di servizi assistenziali e sanitari di qualità. L'accresciuta competizione per l'accesso a servizi sempre più costosi e di qualità declinante mette a rischio la coesione sociale.

Anche il tradizionale pilastro non istituzionale, la famiglia, non è più in grado di colmare i vuoti lasciati dallo stato sociale. A motivo di trasformazioni veloci e radicali, la responsabilità dei "lavori di cura" non può più essere delegata come lo è stata fino ad ora al mondo femminile, spinto come è quest'ultimo verso una parità di ruoli e una crescente presenza nel modo del lavoro. Infine, il ricorso alle case di riposo o l'estensione del badantato sono risposte che stanno anche esse esaurendo la loro forza e non sono comunque in grado di fornire risposte innovative.

Lungi dall'essere spia del fallimento dello stato sociale così come concepito sino ad ora, la sfida demografica e l'aumentata domanda di servizi alla persona sono al contrario l'effetto del suo straordinario successo. I problemi appena menzionati, se spesso drammatici, sono al contempo una straordinaria occasione per innescare l'adattamento dello stato sociale alle mutate condizioni socio-economiche, cogliendo le enormi possibilità di crescita economica e sociale sottostanti. Il processo di Innovazione Sociale che ne scaturisce può utilmente basarsi sui principi seguenti:

- I luoghi ed i modi in cui servizi avanzati per la persona vanno erogati sono da ricercarsi all'interno delle articolazioni della vita quotidiana. Tra queste assumono importanza fondamentale il domicilio, la mobilità e la rete sociale.
- Mettere a frutto i territori e le comunità, viste come serbatoi di risorse importanti da mobilitare.
- Le ICT non sono solo un mezzo abilitante per la capillarizzazione dei servizi ed il controllo dei costi, ma anche e soprattutto un motore fondamentale di cambiamento sociale verso una maggiore qualità di vita.

Il nuovo modello di Welfare ha bisogno di attori nuovi e richiede nuovi ruoli rispetto a quelli vecchi. Il pubblico si deve preparare a fungere sempre più da regista del processo, intervenendo direttamente per fare sì che le necessarie condizioni infrastrutturali siano soddisfatte (ad es. reti di comunicazione) e coprire le necessità delle fasce (socialmente ed economicamente) più deboli.

Il privato (sia fornitori di servizio che sviluppatori di soluzioni) dovrà cambiare la composizione della propria offerta, sviluppando nuove competenze e capacità. L'introduzione sempre più ampia di servizi ICT richiederà un notevole salto di qualità ad un settore non sempre aduso a confrontarsi con l'innovazione tecnologica.

Tra i nuovi attori troviamo il sistema della ricerca che, utilizzando il quadro di riferimento dell'Ambient Assisted Living (ALL), dovrà abituarsi a giocare in sinergia con gli altri attori, orientando la propria attività in modo da studiare e sperimentare soluzioni e servizi per i quali oltre alla qualità e all'accettazione da parte dell'utente, sia cruciale anche la sostenibilità finanziaria nel medio/lungo periodo.

Per gli utenti - concepiti in modo molto ampio, dai singoli utilizzatori dei servizi alle loro famiglie, alla loro più ampia rete sociale, per finire con le associazioni degli utenti (per esempio, circoli anziani e pensionati, associazioni famiglie portatori di handicap, ecc.) - si profila un ruolo estremamente attivo sia nella determinazione delle politiche generali che nell'individuazione dei bisogni e delle risposte.

La visione olistica sopra delineata, che individua nelle articolazioni della vita quotidiana i luoghi di intervento, permette di rileggere in modo nuovo il ruolo e la posizione della famiglia, consentendo di integrare quanto detto

fino ad ora all'interno di politiche più generali per la stessa. Un esempio importante, sono i tentativi di conciliare il lavoro con la cura personale e la propria famiglia all'interno di nuovi rapporti tra dipendente e datore di lavoro.

Di questa vastissima tematica si è occupato un convegno svolto presso la Fondazione Bruno Kessler l'11/05/2010. Divisi in sessioni tematiche, i partecipanti hanno discusso quattro aspetti fondamentali: il ruolo delle ICT, gli aspetti organizzativi (con particolare enfasi sui punti di accesso ai servizi avanzati), le ICT e il benessere lavorativo, i modelli di business. Di seguito, riportiamo i risultati dei lavori. Scontando un possibile effetto da "brevi cenni all'universo", abbiamo volutamente mantenuto il tutto entro dimensioni molto limitate, intendendo più 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 e si deve fare leva per impostare e sperimentare risposte innovative alle sfide che il successo dell'attuale welfare solleva.

2. I nuovi servizi

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 teleassistenza 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 sono quelli basati 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* riesca 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, particolarizzandole 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 da parte dell'utente. 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, ulteriormente contribuendo così 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.

3. Aspetti organizzativi

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 devono 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 condomini, 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 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 sia stato in precedenza valutato 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 sostenere la 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 ed, 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.

4. L'ITC, IL BENESSERE LAVORATIVO E LE PERFORMANCE AZIENDALI

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/trici 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 come tra i vantaggi principali 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 tuttora 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 dei rapporti 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 rischiano 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, ed 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 perverse, 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. Il Business Model

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 finanziate 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 fondi 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 disponibili, 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 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.

Convegno

“Nuove tecnologie e servizi per l'innovazione sociale”

Trento, 11 maggio 2010

Interventi

Social – Innovation

“A new fashion or a new policy stream”

Matteo Bonifacio
Bureau of European Policy Advisers (BEPA)
Commissione Europea

The analysis contained in this presentation is personal to the author and does not necessarily reflect the views of the European Commission.



Social + Innovation “a new fashion or a new policy stream”

Matteo Bonifacio

Policy Advisor (European Commission -
Bureau of European Policy Advisers)

Researcher at the University of Trento

Main assumption pre 2007

Lisbon: innovation, would
lead growth and jobs
(economic drive)

Social agenda: tackle directly
social demands
(unemployment, poverty,
exclusion, migration...)



(2008) Did not deliver



Moreover...unprecedented social crises

- Financial->economic->social
- Ageing
- Environmental-climate change
- Energy and resource efficiency
- Global governance

Intergenerational fairness
(bollette senza soldi)



The EU social model under discussion, new models of welfare



The Commission (not only...OECD) needed a new narrative:

(Lisbon+Social agenda go and in hand)

(when two concepts don't work, maybe they do so together -Bonifacio)



A broad definition (2008)

Innovation del delivers on pressing social demands and no longer focused on growth and competitiveness...but rather on social return...how and what?



The workshop in 2009

Major stakeholders of the SI sector

How Europe can support social innovation and to overcome barriers

Ask the EC to do more

The President asked BEPA to draw a report which is now at his final stages



First findings

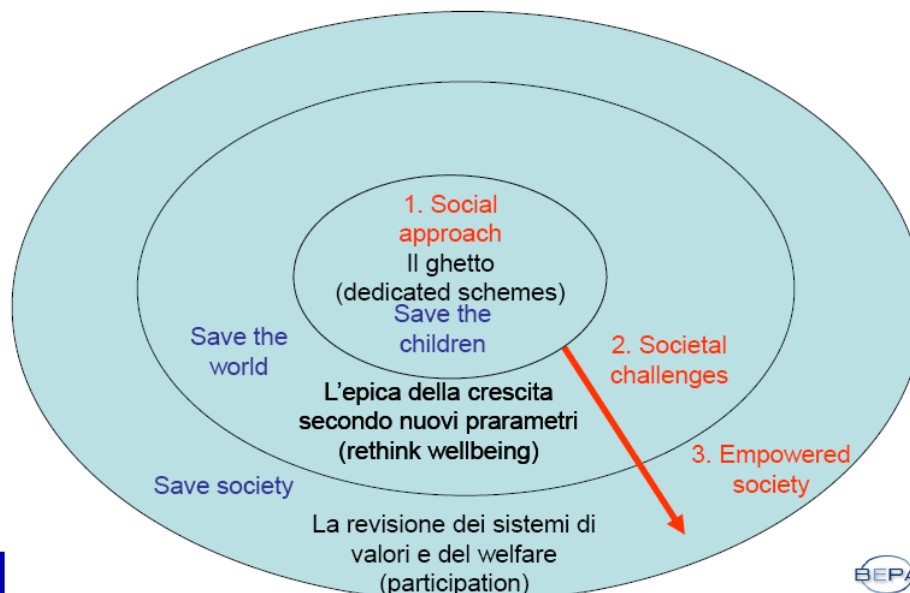
Mulgan 2009: social innovation is social by *means* and *outcomes*

1. The **process** dimension: SI is about new forms of organization and interactions to respond to social issues (involving citizens, users, stake holders...)

- Not linear but open,
- not R&D but user driven,
- not technology but organizational focused,
- not business but social return



2. The **outcome** dimension (what is social?)



The role of ICT

- **Social:** use ICT to enable inclusion (elder loneliness)
- **Societal challenges:** use ICT to address societal challenges (eldercare)
- **Systemic change:** use ICT to empower citizens (elder-ship)



Risks associated to SI

(4. privatizing the welfare)

(5. renaming or relabeling whatever is social)

(6. just bottom-up / grass-root)

(7. a panacea)



Risks associated to ICT&SI

Please forget the syndrome of ugly babies



Thank you

- BEPA:
http://ec.europa.eu/dgs/policy_advisers/index_en.htm
- Matteo Bonifacio:
matteo.bonifacio@ec.europa.eu



3 views in action

- **Narrow:** dedicated schemes and financing to support those excluded by the market dynamic (third sector, non profit, social entrepreneur)
- **Societal challenges:** revise the way in which we construct “value” (Stiglitz) and reshape economy accordingly to foster sustainable growth (CO2 as a cost)...embed sustainability in the core dimensions of wealth
- **Systemic change:** reinvent the relationship between citizenship and policy towards a more empowering, learning, participative society (OMC)



3 concrete approaches to SI

- **Narrow:** pilot actions and mainstreaming cohesion issues in major policies, create an institutional role for future generations (weak groups)
- **Societal challenges:** mainstreaming societal challenges in major funding programmes, orient major policies towards new impact assessment and evaluation (all groups)
- **Systemic change:** set up new process of citizenships’ involvement in policy making and shaping (ICT?) (society as a whole)





What Trentino can do

- **Have a strategy:**
 - **Narrow** (weakest groups, excluded)
 - **Challenge** (all groups, trentino as a challenge driven society...which one?)
 - **Systemic** (society as a laboratory of policy making)
- Put relevant stakeholders, regardless their affiliation, around a table...I offer to support the process with other relevant stakeholders



Il Progetto Sina Sistema Informativo sulla Non Autosufficienza

Oreste Nazzaro
Ministero del Lavoro e delle politiche sociali



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



Il progetto SINA

Sistema Informativo sulla Non Autosufficienza

Trento, 11 maggio 2010

Oreste Nazzaro
D.G. Fondo nazionale politiche sociali

1



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



Il progetto SINA (Sistema Informativo Non Autosufficienza)

Sommario

- Il punto di partenza
- Obiettivi
- Caratteristiche del progetto
- Sviluppo del progetto

Trento, 11 maggio 2010

2

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



Il punto di partenza/1

L'intesa in Conferenza Unificata (2007 e 2008) ha previsto un milione di euro per ciascuna annualità per il

“monitoraggio delle prestazioni, nonché degli interventi attivati...nella prospettiva della costituzione di un Sistema informativo nazionale”

Il Ministro ha confermato l'obiettivo della costituzione del SINA nella direttiva per l'azione amministrativa degli ultimi due anni, ma soprattutto con il Libro Bianco sul futuro del modello sociale ha voluto rafforzare la dimensione della raccolta di informazioni di base ai fini della programmazione e del monitoraggio degli interventi

Trento, 11 maggio 2010 3



  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Il Libro Bianco sul futuro del modello sociale

“Uno degli strumenti essenziali per la presa in carico globale è il fascicolo personale elettronico, destinato a raccogliere le informazioni inerenti le varie fasi della vita, nonché gli interventi preventivi, curativi e riabilitativi e più in generale tutte le informazioni utili per l'integrazione sociale e la partecipazione attiva al mercato del lavoro.

.... il fascicolo elettronico deve essere finalizzato a raccogliere e trasmettere dati individuali in modo da garantire la massima continuità delle tutele attraverso i diversi servizi”



4

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Il punto di partenza/2

- Il progetto SINA è stato attivato a fine 2008 con un protocollo d'intesa siglato tra Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali e Regione Liguria
- Il Ministero coordina il progetto nel suo complesso
- La Regione Liguria coordina i lavori a livello regionale, formalizzando apposite intese con le regioni che aderiscono al progetto
- Un apposito tavolo di coordinamento, istituito dal Ministero con la partecipazione delle regioni, dell'Anci e dell'Inps, assicura una idonea sede di confronto ed indirizzo del progetto
- Il SINA si raccorda anche con le attività avviate nel contesto del protocollo di intesa sottoscritto con l'INPS.

Trento, 11 maggio 2010 5

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Obiettivi/1



Obiettivo strategico del SINA

- disporre di informazioni individuali, nel rispetto delle norme sulla privacy, relative alle prestazioni erogate alle persone non autosufficienti al fine di:
 - individuare i bisogni (domanda)
 - misurare il sistema di offerta dei servizi/prestazioni/interventi
 - disporre di strumenti utili alla programmazione degli interventi

Obiettivi operativi del SINA

- Acquisire e integrare le informazioni provenienti da più fonti
- Archiviare le informazioni (costruzione *data set*)
- Elaborare e diffondere le informazioni (con aggiornamenti periodici)

Trento, 11 maggio 2010 6

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Obiettivi/2

Il SINA sarà parte integrante del Sistema Informativo dei Servizi Sociali (art. 21 della legge 328/2000).

Il **SINA** si raccorda con il nuovo sistema informativo sanitario nazionale (NSIS) collegando le informazioni sulle prestazioni sanitarie e sociosanitarie per la non autosufficienza alle informazioni inerenti le prestazioni sociali e quelle fornite dal nucleo familiare o da soggetti informali che si prendono cura della persona non autosufficiente.



Trento, 11 maggio 2010 7

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Regioni/Province Autonome partecipanti

1. Liguria	2. Valle d'Aosta
3. Provincia Autonoma di Bolzano	4. Veneto
5. Friuli Venezia Giulia	6. Piemonte
7. Toscana	8. Marche
9. Abruzzo	10. Molise
11. Campania	12. Puglia
13. Emilia-Romagna	14. Umbria
15. Lazio	16. Basilicata
17. Calabria	18. Sicilia
19. Sardegna	

Trento, 11 maggio 2010 8

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Caratteristiche del progetto



Prioritariamente, in relazione al Decreto di riparto del Fondo per le non autosufficienze alle Regioni, il **SINA** si indirizzerà verso:

- punti unici di accesso
- domiciliarità
- presa in carico individualizzata,

completandosi con le informazioni relative a:

- prestazioni residenziali e semi-residenziali
- trasferimenti economici collegati anche all'acquisto di servizi
- regole di compartecipazione al costo delle prestazioni
- spesa sostenuta dalle famiglie



Trento, 11 maggio 2010 9

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Attività/1

1. ricognizione delle basi dati e dei sistemi informativi esistenti con riferimento ai servizi sociali per la non autosufficienza attivati nelle regioni partecipanti al progetto;
2. definizione dei fabbisogni informativi, degli indicatori, della periodicità e del livello di aggregazione con i quali le informazioni dovranno essere raccolte e trasmesse;
3. indagine pilota su un insieme ragionato di Comuni, volta a rilevare gli specifici servizi per la non autosufficienza
4. definizione delle caratteristiche tecniche dei dati e realizzazione di tecnologie volte alla comunicazione fra i sistemi informativi regionali e il sistema informativo centrale e alla creazione di infrastrutture da mettere a disposizione delle regioni prive di sistema informativo sulla non autosufficienza in ambito sociale;

Trento, 11 maggio 2010 10

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Attività/2



Set minimo informativo - definizione di non autosufficienza

La predisposizione di un “set minimo informativo” sulla persona non autosufficiente parte dalla **definizione di non autosufficienza** condivisa dal gruppo di lavoro SINA:

*“Sono considerate **persone non autosufficienti**, ai fini della raccolta di dati per il SINA, coloro che subiscono una perdita permanente, totale o parziale, delle abilità fisiche, psichiche, sensoriali, cognitive e relazionali, a seguito di patologie congenite o acquisite o di disabilità con conseguente incapacità di compiere gli atti essenziali della vita quotidiana”.*

Trento, 11 maggio 2010

11

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Attività/3: Set minimo informativo – variabili rilevate

Ente rilevatore

Data Ultimo aggiornamento

Profilo personale (genere, anno di nascita, residenza, cittadinanza, stato civile, titolo di studio)



Invalidità civile, cecità, sordomutismo (certificazione invalidità civile parziale/totale, indennità di accompagnamento, pensione sociale ex invalidità civile)

Valutazione della persona (area della mobilità, area delle attività della vita quotidiana, disturbi dell'area cognitiva, area dei disturbi comportamentali, necessità di cure sanitarie, area reddituale, area del supporto familiare e/o relazionale, necessità di interventi sociali, fonte di derivazione della valutazione)

Prestazioni a cui è ammesso (servizio sociale professionale, assistenza domiciliare, pasti e/o lavanderia a domicilio, servizi di prossimità, telesoccorso e teleassistenza, trasporto sociale, assegni economici per il sostegno alla domiciliarità e all'autonomia personale, inserimento in centro diurno o semiresidenziale, inserimento in struttura residenziale)

Trento, 11 maggio 2010

12

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



Attività/4: Indagine pilota

Campo di osservazione: insieme ragionato di Comuni singoli e associati localizzati nelle Regioni che aderiscono alla sperimentazione

Unità di analisi: prestazioni/servizi erogati ai non autosufficienti da parte degli Enti locali:

- finanziamenti (risorse proprie, regionali, altre fonti)
- modalità di accesso (Segr. Sociale, punti unici di accesso, ecc.)
- strumenti di valutazione (mono /multi dimensionali)
- prestazioni (comprese le prestazioni sanitarie integrate)
- organizzazione del sistema socio-sanitario territoriale
- tariffe e compartecipazione alla spesa

Trento, 11 maggio 2010 13

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Indagine pilota/1



113 Enti, tra Comuni e Associazioni intercomunali (per un totale di **732 Comuni** e un bacino di popolazione di più di 8 milioni di abitanti)

I maggiori volumi di spesa si riferiscono a:
pagamento delle rette per prestazioni semiresidenziali (34,2% del totale), erogazione di assegni economici per il sostegno alla domiciliarità (17,1%) e assistenza domiciliare socio-assistenziale (13,6%).

Con riferimento all'accesso ai servizi per la non autosufficienza, si rileva un ruolo predominante del servizio di segretariato professionale e del servizio sociale professionale.

in circa tre quarti degli Enti la condizione dei soggetti non autosufficienti viene monitorata sia all'ammissione del servizio sia durante la permanenza nello stesso e in circa l'80% dei casi la valutazione avviene da parte di Unità di valutazione composte da professionisti sia del Comune sia dell'ASL di competenza.

Trento, 11 maggio 2010 14



  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Indagine pilota/2

Limatato accesso alle informazioni circa il sistema di offerta:

- 1) disorientamento del cittadino al manifestarsi del bisogno sociale e/o sanitario, anche in relazione all'elevata eterogeneità delle tipologie assistenziali presenti sul territorio;
- 2) conoscenza assente o inadeguata dei servizi sociosanitari e socio assistenziali disponibili sul territorio;
- 3) difficoltà di accedere fisicamente ai punti informativi necessari per l'accesso ai servizi;
- 4) presenza in alcuni strati della popolazione di fattori culturali e di povertà che possono acuire la difficoltà all'accesso alla rete dei servizi.

15

  Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Indagine pilota/3

Il Punto Unico di Accesso (PUA): emerge una crescente diffusione e messa a punto del PUA come canale ricettore e collettore delle istanze di accesso da parte della popolazione all'insieme dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali

Per ciò che riguarda azioni promosse dai Comuni/Associazioni intercomunali per favorire la **qualità assistenziale**, si rileva la prevalenza delle agevolazioni fiscali, delle erogazioni di voucher e di assegni di cura (48,6%), degli accordi con il terzo settore per la disponibilità di personale di assistenza (30,8%) e dei progetti di tutoring al personale di assistenza alla persona non autosufficiente (25,2%).

Per ciò che attiene le **tariffe** e le modalità in cui avviene la compartecipazione alla spesa da parte degli utenti e/o delle loro famiglie, risulta che, per tutte le tipologie di servizio, le tariffe fissate dagli Enti si riferiscono prevalentemente alla sola componente sociale/alberghiera. Solo per i contributi alle rette per centri diurni e per prestazioni residenziali, la tariffa comprende, in oltre il 40% dei casi, anche la componente sanitaria.

Trento, 11 maggio 2010

16

LPS  **Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

Attività/5: Meccanismi di trasmissione dei flussi

L'infrastruttura di raccolta dei dati SINA sarà localizzata presso l'INPS. Il flusso sarà comunque bidirezionale nei confronti delle Regioni perché consentirà ai sistemi informativi regionali di disporre dei dati INPS sui trattamenti economici, sugli accertamenti della disabilità, sulle condizioni economiche dei beneficiari (sistema informativo dell'ISEE).


Trento, 11 maggio 2010 17

LPS  **Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

Schema flussi informativi



Trento, 11 maggio 2010 18



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SINA: la persona al centro

- L'obiettivo è quello di ricondurre ad unità il complesso degli interventi posti in essere sulla persona, indipendentemente dalla filiera amministrativa che li governa
- L'integrazione delle informazioni esistenti nei diversi archivi è il primo passo per una reale programmazione integrata delle politiche

19



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Contatti

Oreste Nazzaro

Ministero del lavoro e delle politiche sociali
DG per la gestione del FNPS e monitoraggio della spesa sociale
Divisione III - Monitoraggio della spesa sociale

Tel. 06.4683.5152

E-mail: onazzaro@lavoro.gov.it

20

La tecnologia a supporto della conciliazione famiglia-lavoro

Francesca Pelaia
Dipartimento per le politiche della famiglia
Presidenza del Consiglio dei Ministri



La tecnologia a supporto della conciliazione famiglia-lavoro

Il telelavoro ed altre soluzioni promosse dall'articolo
9 della legge 53/2000

Francesca Pelaia
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche della famiglia

Quadro normativo

- **Lavoro a domicilio - legge 877/1973**
- **Telelavoro - legge o contrattazione?**
 - nel settore privato
accordo tra parti sociali europee (2002)
accordo interconfederale in Italia (2004)
 - nel settore pubblico
accordo per il telelavoro nella PA (2000- 2001)

Il telelavoro

- **Definizioni**

forma di lavoro subordinato che, pur potendo essere prestato all'interno dei locali dell'impresa, viene regolarmente svolto al di fuori di essa, grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione (Accordo europeo)

qualunque forma di lavoro che preveda la prestazione dell'attività "a distanza", in luogo idoneo, diverso dalla sede dell'ufficio al quale il dipendente è assegnato (accordo per la PA)

- **Varie tipologie**

da domicilio
da centro-satellite
lavoro mobile
misto (in alternanza)
on / off line

Quanti sono i telelavoratori?

- 1999 - Dati ETO:

- Italia 3,6% (= 720.000)
- Europa 6,6,% (= 9.009.000)
- Giappone 7,9% (= 2.090.000)
- USA 12% (= 15.000.000)

Novità **Art. 9 Tipologie di progetti**

TIPOLOGIA DI PROGETTO		Azione	Proponenti	Destinatari	Esigenza
C o m m a 1	<u>Lettera A</u>	Flessibilità oraria	Datori di lavoro privati iscritti in pubblici registri ASL Az. Ospedaliere Az. Ospedaliere univarsitarie	Lavoratori dipendenti *	Figli minori Anziani non autosuff Disabili
	<u>Lettera B</u>	Interventi per favorire il rientro da un congedo di almeno 60 gg			
	<u>Lettera C</u>	Servizi innovativi di supporto			
Comma		Sostituzione /	Titolari di aziende liberi professionisti		Figli minori

Progetti di telelavoro presentati e ammessi nel triennio 2007-2009

Anno	Progetti		Progetti di telelavoro		% progetti di telelavoro	
	presentati	approvati	presentati	approvati	presentati	approvati
2007	232	142	51	39	21,9%	27%
2008	288	225	53	45	18,4%	20%
2009*	77	54	16	13	20,7%	24%
Totale	597	421	120	97	20,1%	23%

Fonte: PCM - Dipartimento politiche della famiglia e Isfol

Destinatari delle misure di telelavoro

Anno	Progetti di telelavoro approvati	Destinatari complessivi	Destinatari di telelavoro	% Destinatari di telelavoro
2007	39	1425	156	11%
2008	45	4039	344	8,5%
2009*	13	353	43	12%
Totale	97	5817	543	9%

Fonte: PCM - Dipartimento politiche della famiglia e Isfol

Telelavoro e...

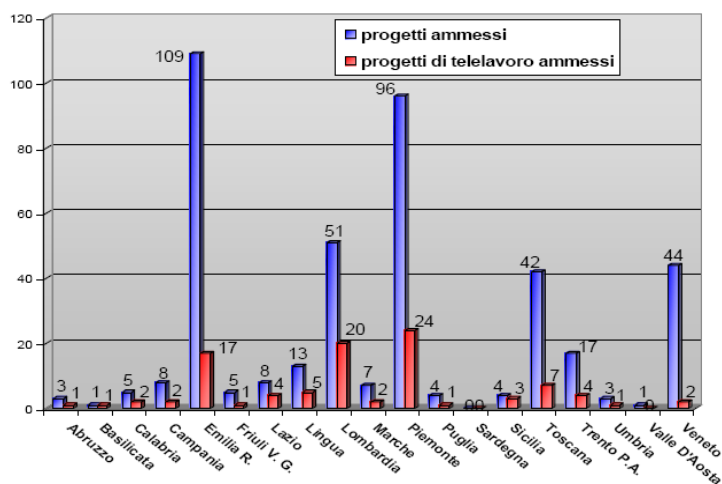
- **Progetti integrati**
multi-lettera o pluralità di azioni all'interno della tipologia A
- **Altre azioni di flessibilità integrate (lett. A)**
banca delle ore
part time reversibile
- **Altre azioni di tipo diverso**
formazione al rientro (lettera B)
interventi e servizi diversi basati sull'uso di ICT(lettera D): es. SPESA ON LINE e TELECARE (assistenza domiciliare a distanza per anziani e altri familiari che necessitano di cure intensive).

Tipologia di azienda (telelavoro)

	Fino a 10 dipendenti	11-50 dipendenti	51-250 dipendenti	oltre 250 dipendenti	Totale
2007	10	11	11	7	39
2008	9	14	8	14	45
2009*	4	7	0	2	13
Totale	23	32	19	23	97
%	24%	33%	19%	24%	100%

Fonte: PCM - Dipartimento politiche della famiglia e Isfol

Progetti di telelavoro ammessi a finanziamento - Distribuzione per Regione



Fonte: PCM - Dipartimento politiche della famiglia e Isfol

Criticità

- **Analisi preventiva sulla telelavorabilità delle mansioni**
- **Possibile aumento dei costi organizzativi**
coordinamento e gestione delle risorse in telelavoro
- **Formazione**
specificata x i telelavoratori (per le tecnologie da utilizzare)
sulle diverse modalità di coordinamento x i dirigenti

Servizi, ICT ed innovazione

Fausto Giunchiglia
Facoltà di Scienze – Università di Trento



Innovation
as the way of being,
thinking and evolving

Servizi, ICT ed innovazione

1



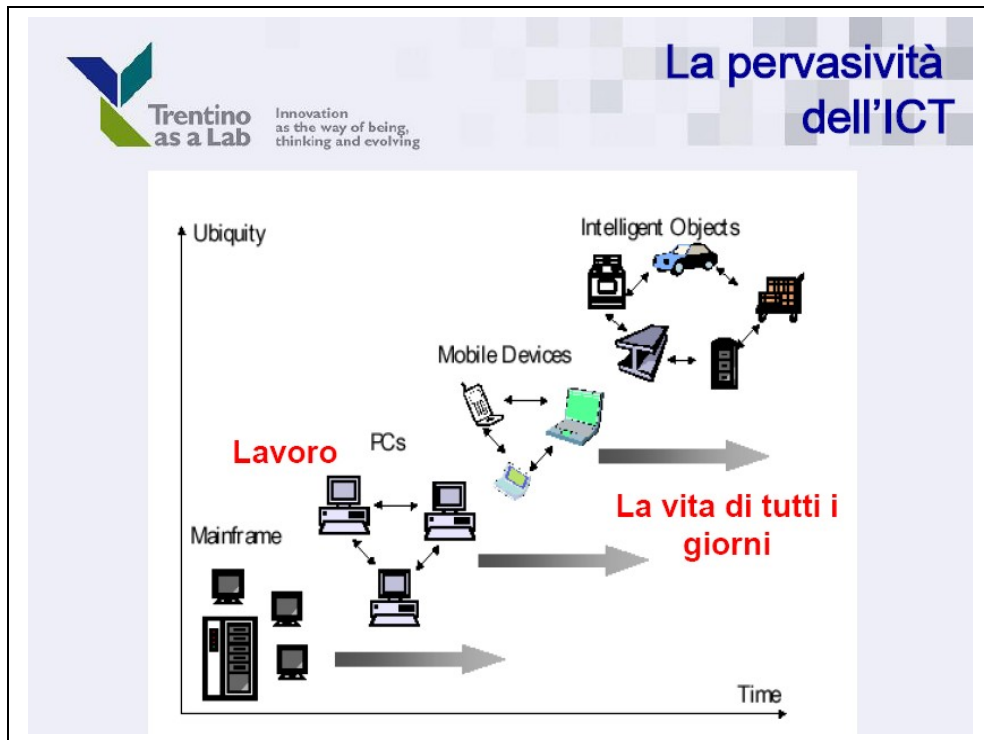
Innovation
as the way of being,
thinking and evolving

La pervasività dell'ICT

La crescita del Web e Internet

Tutto è iniziato solo 16 anni fa. Oggi:

- 2 milioni di e-mail per secondo
- 40 miliardi di pagine Web
- Ogni secondo c'è un traffico equivalente da 1/2 a 1/3 di tutto il contenuto della biblioteca del congresso americano
- Oggi: stimati approx. 1.6 miliardi di utenti. Nel 2011 si stima di saranno 2 miliardi di persone nella rete
- **Nel 2010 l'informazione nella rete raddoppierà ogni 11 ore**



L'importanza dell'ICT

ICT è **pervasiva**:


- servizi, media, iGovernment, reti sociali, sociale, sanità, benessere e salute, cultura, educazione, supporto alla creatività, gestione e monitoraggio dell'ambiente, mobilità. Turismo, energia e risparmio energetico, agricoltura ...

Stiamo andando verso una società con l'ICT

sempre, ovunque, per tutti

La crescita dell'ICT e della infrastruttura ICT sta causando e causerà sempre di più la crescita, anche economica e sociale in **TUTTI i settori**

4



Alcuni dati di impatto

Secondo il Bureau of Labor statistics americano (November 2008):

- ✓ Nel periodo 2008-2018, concentrandosi su tutti posti di lavoro in scienze e ingegneria (ICT, architettura ed ingegneria, scienze della vita, fisica, scienze sociali) — **l'ICT si prevede sia responsabile di circa il 60% dei nuovi posti di lavoro.**
- ✓ La seconda area — tutte le aree dell'ingegneria insieme — contribuiranno per il 13.4%. Tutte le scienze della vita: 5.6%. Fisica: 3.1%.

5



Su quali aree investire? Concretamente?

Tecnologie abilitanti	Domini applicativi (servizi)
<ul style="list-style-type: none">• Sistemi embedded (<i>sensori, RFID, ...</i>)• Tecnologie di rete (<i>fibra, wireless, satellite</i>)• Architetture di rete (<i>incluso il cloud computing</i>)• Interoperabilità sui processi• Interoperabilità sui dati• Media del futuro• Interazione uomo macchina pervasiva• Sicurezza e privacy• ...	<ul style="list-style-type: none">• iGovernment• Sanità, inclusività e salute• Cultura, educazione e creatività• Reti sociali• eEnergy• Mobilità, regioni intelligenti (<i>turismo, ...</i>)• Ambiente (<i>agricoltura, gestione del territorio, sicurezza ambientale, dati geografici</i>)• ...

(da: Programma nazionale della ricerca (PNR) 2010 - 2013), ... similmente 7PQ

6



Innovazione sociale e ICT

La pianificazione strategica

Luciano Malfer

P.S. Coordinamento politiche familiari e di sostegno alla natalità
Provincia autonoma di Trento



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

F@mgia e nuove tecnologie.
Piano provinciale di legislatura e strategia sul digital-divide

In fase di elaborazione

TRENTINOFAMIGLIA N.2.1

ICT E SERVIZI PER CITTADINI E FAMIGLIE

Trento, 11 maggio 2010

www.provincia.tn.it

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Il binomio servizi alla persona e ICT caratterizzerà sempre più le politiche del terzo millennio.

Trento, 11 maggio 2010

www.provincia.tn.it



 **PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

Sono politiche che consentono di accrescere l'efficacia delle politiche riducendo i costi dei servizi.

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it



 **PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

Quali infrastrutture?

- ▶ **CABLATURA TERRITORIO FIBRA OTTICA**
- ▶ **CONTACT CENTER**
- ▶ **SISTEMI INFORMATIVI**

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it

Slide 1: LA PERVASIVITÀ DELL'ICT

Provincia Autonoma di Trento logo and name: PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Background image: A scenic view of a mountain valley with a large yellow flower in the foreground.

Text: **LA PERVASIVITÀ DELL'ICT**

Trento, 11 maggio 2010

www.provincia.tn.it

Slide 2: Un numero sempre maggiore di attori sarà interessato dalle nuove opportunità offerte dall'ICT.

Provincia Autonoma di Trento logo and name: PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Background image: A scenic view of a mountain valley with a large yellow flower in the foreground.

Text: **Un numero sempre maggiore di attori sarà interessato dalle nuove opportunità offerte dall'ICT.**

Trento, 11 maggio 2010

www.provincia.tn.it



 **PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

**ANZIANI DIGITALI
ALFABETIZZATI
SULLE ICT**

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it

The image shows a brochure cover with a dark header containing the logo and name of the Province of Trento. The main body features a scenic mountain landscape with a yellow flower in the foreground. The title is written in large, bold, white capital letters. At the bottom, there is a date and a website URL.



 **PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

**PRECOCITÀ NUOVE
GENERAZIONI
NELL'USO DELLE
NUOVE TECNOLOGIE**

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it

The image shows a brochure cover with a dark header containing the logo and name of the Province of Trento. The main body features a scenic mountain landscape with a yellow flower in the foreground. The title is written in large, bold, white capital letters. At the bottom, there is a date and a website URL.

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

NUOVE ALLEANZE E NUOVI SERVIZI ICT TRA CITTADINI E DATORI DI LAVORO

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

PROSSIMITY SERVICES

Diagram illustrating Proximity Services:

- AAL ANZIANI
- SERVIZI BAMBINI (TAGESMUTTER)
- ALTRI SERVIZI
- SERVIZI LAVANDERIA
- SPESA AL DOMICILIO

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it

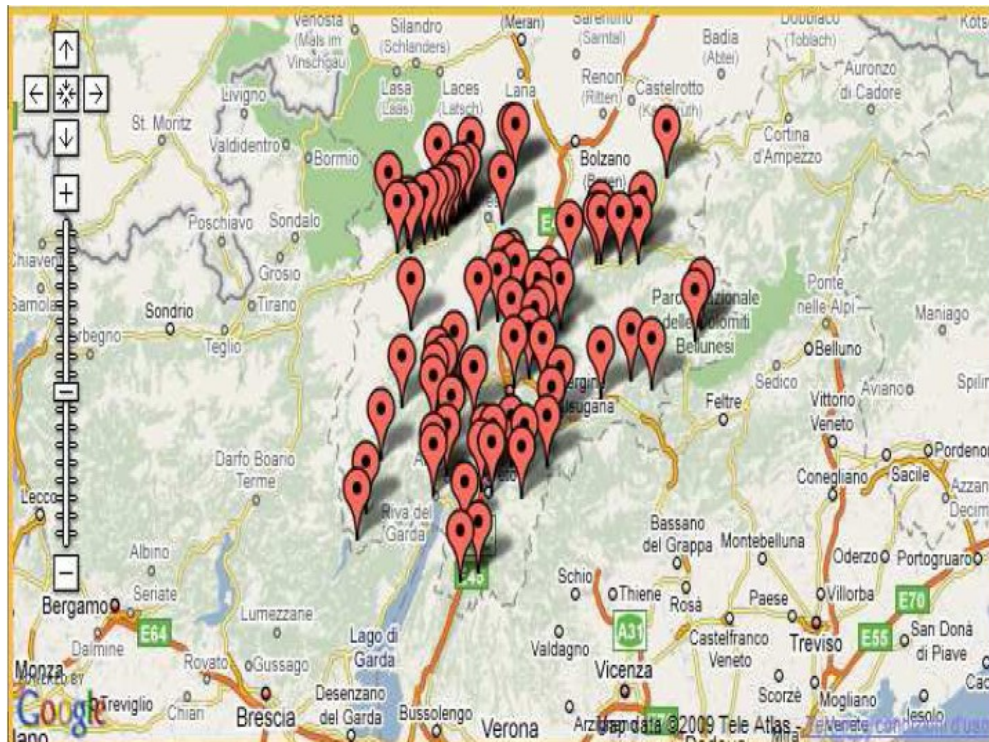


PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

New

L'ICT e la pianificazione dei servizi durante l'estate

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it





PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

TUTTA L'ESTATE CON UN SMS



L'uso di telefoni cellulari e del linguaggio naturale consente alle famiglie di conoscere i servizi esistenti sul territorio in qualsiasi momento.

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Quali piste di lavoro strategiche?

Trento, 11 maggio 2010 www.provincia.tn.it

The poster features a central image of hands holding puzzle pieces. At the top left are the logos of the Province of Trento, Fondazione Bruno Kessler, and Associazione Italiana "Ambient Assisted Living". At the top right, the text reads "Provincia Autonoma di Trento", "FONDAZIONE BRUNO KESSLER", and "Associazione Italiana 'Ambient Assisted Living'". The date and time "MARTEDI 11 MAGGIO 2010 - ORE 14.00" are centered. The main title "NUOVE TECNOLOGIE E SERVIZI ALLA PERSONA" is prominently displayed. Below it, the subtitle "SEMINARIO DI STUDIO AL SUPPORTO DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA" is shown. Contact information for Fondazione Bruno Kessler is provided on the left, and the location "Sala convegni - Fondazione Bruno Kessler, Povo, via Sommarive 18 - 38123 Trento" is on the right. The GPI logo is at the bottom left.

PER INFORMAZIONI:
Fondazione Bruno Kessler 0461-xxxxxx
www.trentinofamiglia.it

SEMINARIO DI STUDIO AL SUPPORTO DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

Sala convegni - Fondazione Bruno Kessler
Povo, via Sommarive 18 - 38123 Trento

The slide has a dark header with the Province of Trento logo and the text "PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO". The main title "Quali piste di lavoro?" is in large white font. Below it, four yellow arrows point to the following topics: "LE TECNOLOGIE", "L'ACCESSO AI SERVIZI", "ICT E TIME SAVING", and "BUSINES MODEL". The background is a scenic mountain landscape. At the bottom left, it says "Trento, 11 maggio 2010" and at the bottom right, the website "www.provincia.tn.it" is listed.

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Quali piste di lavoro?

- ▶ LE TECNOLOGIE
- ▶ L'ACCESSO AI SERVIZI
- ▶ ICT E TIME SAVING
- ▶ BUSINES MODEL

Trento, 11 maggio 2010

www.provincia.tn.it



Workshop 1

Le soluzioni tecnologiche

Fabio Pianesi
Fondazione Bruno Kessler




Workshop 1

Le soluzioni tecnologiche

Fabio Pianesi
Fondazione Bruno Kessler

25/05/2010 Nuove Tecnologie e Servizi per l'Innovazione Sociale 1



Contact Center - Obiettivi

- Migliorare il benessere e l'autonomia delle persone anziane e disabili
- Nuovi percorsi di prevenzione e di assistenza
- Riduzione del carico dell'assistenza sulla spesa pubblica
- Rete di ascolto e assistenza, basata su tecnologie di ultima generazione.

(delibera provinciale n. 2335/2008)

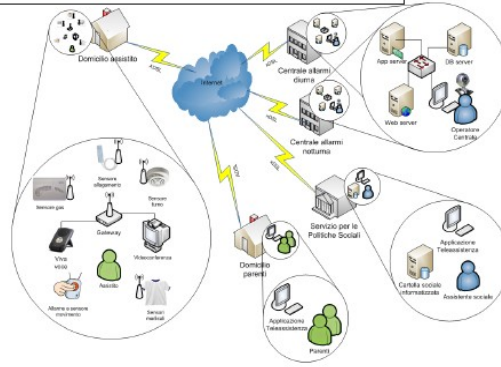
25/05/2010 Nuove Tecnologie e Servizi per l'Innovazione Sociale 2

Contact center - Funzionalità



Gestione allarmi ambientali (acqua, fumo, incendio, gas, temperatura, umidità) e personali (caduta)

- Chiamata di soccorso gestita su VoIP o via Video-Conferenza
- Chiamata settimanale da parte dell'operatore per verificare stato dell'utente.



25/05/2010

Nuove Tecnologie e Servizi per l'Innovazione Sociale

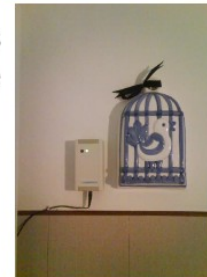
3



Sensori wireless ZigBee



VoIP e videocomunicazione



Home gateway

Primo quesito – I nuovi servizi



A partire dalle funzionalità di base

- **Quali nuovi classi di servizi sono necessari / opportuni?**
- **Quali tecnologie li rendono possibili?**
- **Quali condizioni infrastrutturali (piattaforme, interoperabilità, accesso rete, ...) vanno realizzate?**

25/05/2010

Nuove Tecnologie e Servizi per
l'Innovazione Sociale

5

Secondo quesito – Un nuovo ecosistema



Progettare interventi tecnologici a casa = disegnare una nuova relazione tra utente e ambiente di vita.

- la relazione di fiducia tra l'utente e la casa;
 - la qualità dell'esperienza domestica;
 - il ruolo dell'estetica e la qualità del design;
 - l'accettabilità come categoria che supera quella di usabilità
- **Quali sfide pongono ai progettisti tali requisiti?**
 - **Quali sono gli strumenti e le metodologie utilizzabili? Ne servono di nuovi?**

25/05/2010

Nuove Tecnologie e Servizi per
l'Innovazione Sociale

6

Terzo quesito – Adattabilità



I bisogni, le capacità cognitive, l'affettività, la vita sociale dell'utente cambiano sia nel breve che nel lungo termine.

Adattabilità e sostenibilità della relazione utente-casa

- **Quali evoluzioni tecnologiche nel medio periodo promettono di migliorare il grado di adattamento reciproco?**
- **Quali misure si possono prendere sin da ora e con le tecnologie attuali per incorporare domani gradi di adattabilità crescenti?**

25/05/2010

Nuove Tecnologie e Servizi per
l'Innovazione Sociale

7

Quarto quesito – Oltre l'utente primario



Ogni intervento coinvolge una serie di figure (familiari, amici, assistenti sociali, operatori sanitari, fornitori vari di servizi) portatrici di interessi, aspettative, ecc., che ne condizionano il buon esito.

Il progettista deve gestire il processo in modo da assicurarsi la partecipazione ed il contributo di tutti gli attori rilevanti.

- **Quali modello di processo può adottare e con quali finalità?**
- **Quali strumenti ha a disposizione?**

25/05/2010

Nuove Tecnologie e Servizi per
l'Innovazione Sociale

8

Workshop 2

L'organizzazione dei punti di accesso

Massimiliano Malavasi
Centro Regionale Ausili
Regione Emilia Romagna



Nuove tecnologie e servizi alla persona Trento, 11 -5-2010

Workshop 2 L'organizzazione dei punti di accesso

Ing. Massimiliano Malavasi

Centro Regionale Ausili

 Regione Emilia Romagna

 CORTE RONGATI 

1

I punti di accesso


Come garantire l'erogazione di servizi avanzati a domicilio tarati sui bisogni dell'utente, ma garantiti in termini di sicurezza e qualità di vita?

- Tipologie e livello delle prestazioni erogabili
- Quale tipo di approccio
- Quale ruolo nei percorsi legati ad agevolazioni e finanziabilità
- Quali reti, infrastrutture e strumenti di sostegno


2

Programma Casa Amica

- Sostegno finanziario alla legge 13/89 (non più finanziata dallo Stato)
- Nascita dei due centri regionali CRA e CRIBA
- Legge reg.29/97, competenza dalla Regione ai Comuni
- Guida alle agevolazioni fiscali con Agenzia Entrate
- Nascita dei CAAD provinciali
- Delibera FRNA su adattamento domestico
- “Integrazione” lg29/lg13/progettiFRNA/protesica



Programma Casa Amica: una rete regionale



II livello

Centro Regionale Ausili

Centro **IN** formAZIONE Regionale

I livello

- Almeno 1 centro CAAD in ogni provincia (gestione del Comune capoluogo)
- Dare consulenza di primo livello rivolta a tutti i cittadini interessati
- Mettere a sistema e rendere fruibili le competenze dei Centri di secondo livello

I Centri di secondo livello formano e supportano costantemente la rete dei CAAD

Centro Regionale Ausili

CENTRO DI RIFERIMENTO TECNICO REGIONALE PER
INFORMAZIONE, CONSULENZA, VALUTAZIONE, RICERCA SUPRESIDI E AUSILI
Legge Regionale n. 29, art.11 (1997)

AMBITI DI INTERVENTO

- Comunicazione
- Accesso alle tecnologie
- Domotica
- Mobilità e accessibilità
- Adattamenti ambientali
- Trasferimenti posturali
- Cura della persona
- Studio e lavoro
- Sicurezza

↓

PERCORSO DI AUTONOMIA



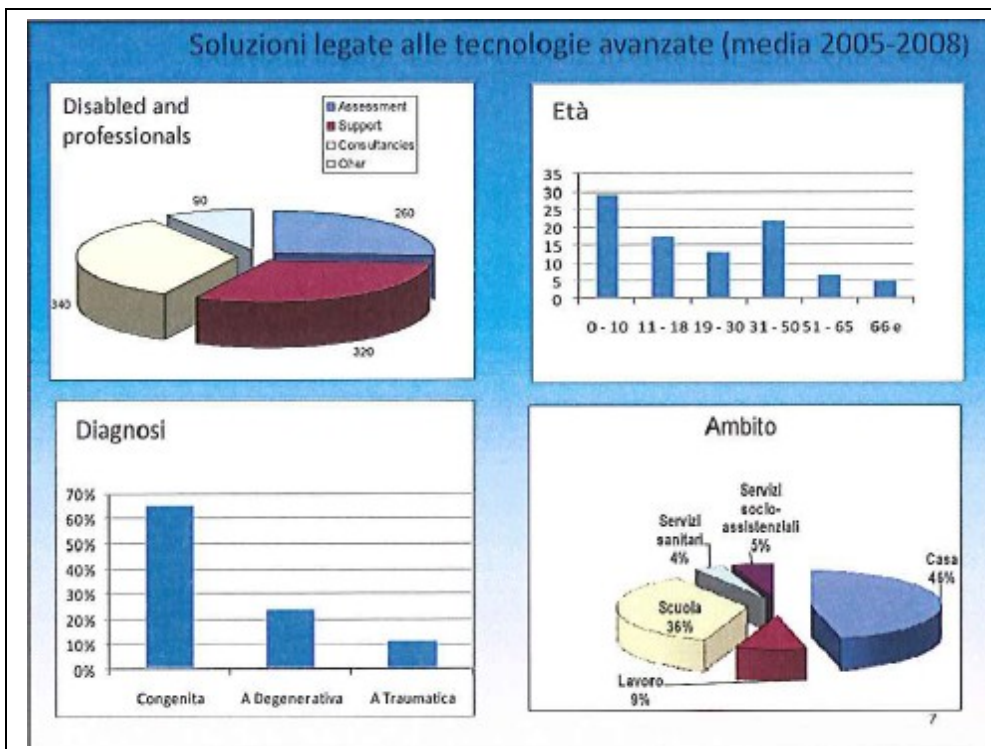
Equipe operativa multidisciplinare

- Coordinatore
- Ft-TO
- Ingegneri
- Educatori
- Pedagogisti
- Tecnici informatici
- Segreteria

Multidisciplinare:

- Sanità – riabilitazione
- Tecnologie
- Educazione – pedagogia








Il CAAD Bologna

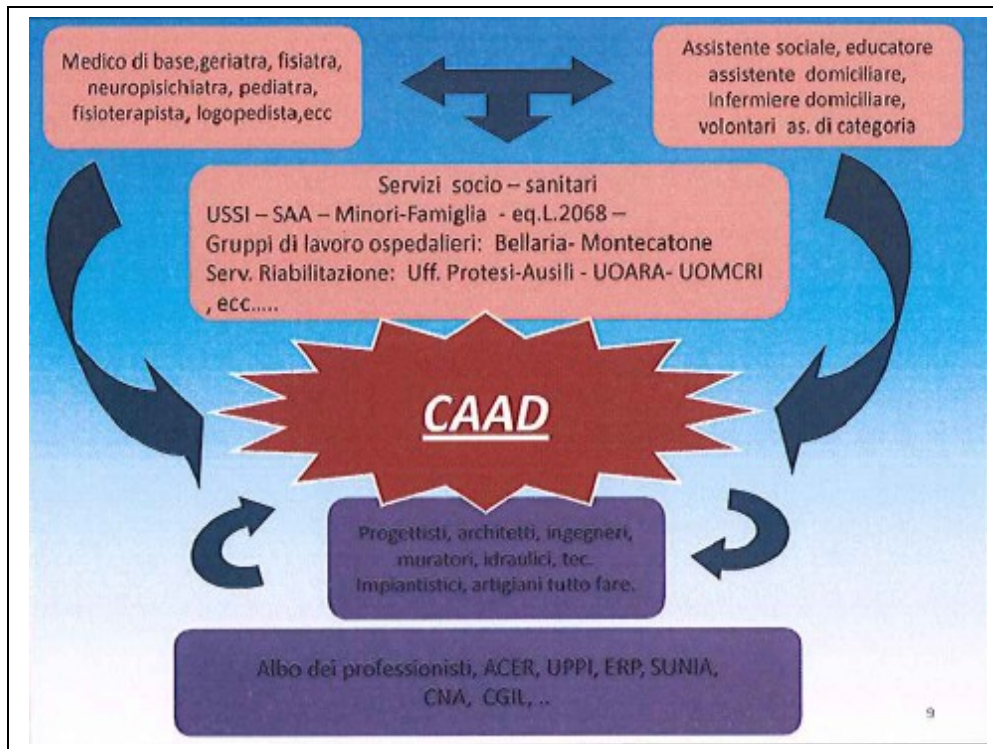
CAAD come Servizio

- ✓ Informazione (generale e specialistica)
- ✓ Consulenza (sede e sopralluogo)
- ✓ Formazione
- ✓ Equipe multidisciplinare
- ✓ Rete risorse territoriali

CAAD come Equipe

- Coordinatore
- Architetto
- Ingegnere
- Geometra
- Fisioterapista
- Educatore prof.le
- Addetto segreteria

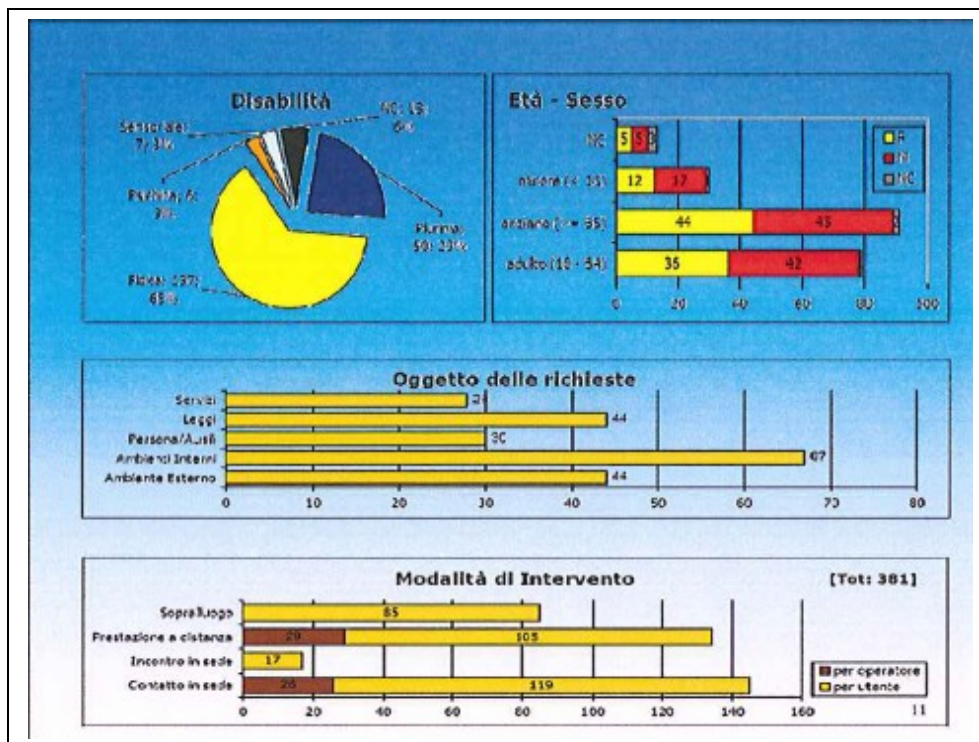






Il CAAD di Bologna : dati attività 2008

- **658 prestazioni** complessive (informazione semplice, informazione complessa, consulenza, sopralluogo)
- **213 persone anziane o disabili** hanno ricevuto prestazioni differenziate
- **267 tra famigliari ed operatori** hanno ricevuto prestazioni differenziate
- **85 sopralluoghi** effettuati
- **423 persone** sono intervenute alle **attività seminari/ formative** del CAAD

A small number '10' is located in the bottom right corner of the slide.



Adattamento domestico: le linee di finanziamento

Legge 13/89

- Abbattimento barriere nell'edilizia privata
- Rampe, servoscala, ascensore, elevatore, bagni

Legge 29/97

- Contributi per autonomia domestica
- Automazioni, controllo ambientale, sanitari particolari, tecnologie, riabilitazione

DM 332/1999 "Nomenclatore ausili e protesi"

- Montascale, sollevatori, carrozzine

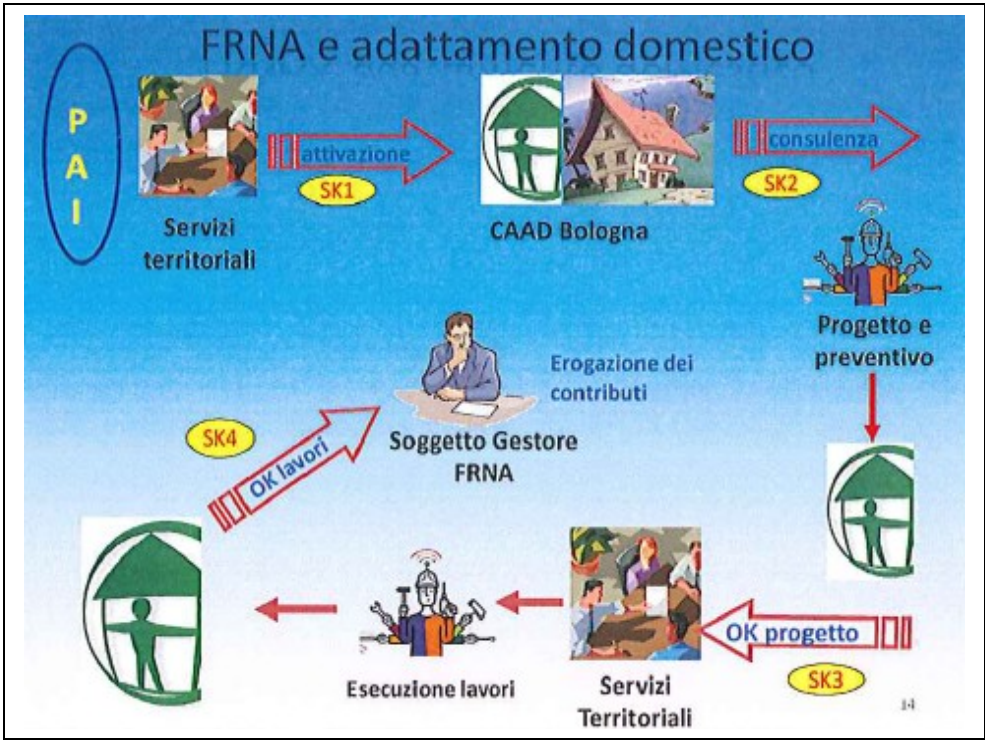
FRNA Progetti adattamento domestico

- Velocizzare tempi, integrare risorse

FRNA - DGR 1206 (luglio 2007)

- Assegno di cura
- Assistenza domiciliare e servizi accessori (pasti, trasporti)
- Iniziative per l'emersione, la regolarizzazione e qualificazione del lavoro di care giver
- Accoglienza temporanea di sollievo
- Sostegno alle persone fragili, contrasto all'isolamento e alla solitudine
- **Consulenza e sostegno economico per l'adattamento dell'ambiente domestico**

13



Grazie per l'attenzione!

Ing. Massimiliano Malavasi

E-mail: mmalavasi@ausilioteca.org



Workshop 3

L'ICT, il benessere lavorativo e le performance aziendali

Mariangela Franch

Facoltà di Economia – Università di Trento

Barbara Poggio

Facoltà di Sociologia – Università di Trento



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Le ICT, il benessere lavorativo e le performance aziendali

Mariangela Franch
Barbara Poggio

Facoltà Economia-Università di Trento



Indice



- Quali impatti delle ICT sul benessere lavorativo
- Prerequisiti necessari per l'applicazione di ICT per la conciliazione
- Fattori che ostacolano l'applicazione di ICT per la conciliazione
- Che cosa fanno le PMI per la conciliazione
- Come misurare gli effetti positivi della conciliazione sulle performance aziendali
- Che cosa si fa e si può fare ancora in Trentino

Nuove tecnologie e servizi per l'innovazione sociale-Trento, 11 maggio 2010






UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Gli impatti delle ICT sul benessere lavorativo

Le ICT possono migliorare il benessere del lavoratore in quanto:

1. Concorrono a **facilitare l'accesso** a servizi complementari per la famiglia e servizi di care 
2. Consentono la **conciliazione dei tempi** di lavoro e dei tempi della famiglia (telelavoro, orari personalizzati,...) 
3. Consentono **l'accesso al lavoro a persone con limitazioni fisiche** 



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Prerequisiti necessari per l'applicazione di ICT per la conciliazione

- ✓ **cultura** dell'imprenditore che riconosca la tecnologia e le misure di conciliazione dei tempi di lavoro e della famiglia come due componenti migliorative del benessere lavorativo e delle performance aziendali;
- ✓ la **propensione** dell'imprenditore a mettersi in relazione con il territorio e con i soggetti pubblici;
- ✓ la possibilità di **accedere a competenze specifiche in materia di costruzione di misure interaziendali** per la progettazione e realizzazione delle misure di conciliazione



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Fattori che ostacolano l'applicazione di ICT per la conciliazione

- ✓ **l'impatto sui costi aziendali** in molti casi troppo elevati, sia in termini di costi diretti che indiretti;
- ✓ **la ridotta dimensione** organizzativa e produttiva che rendono impossibile la realizzazione di misure di conciliazione;
- ✓ **la progressiva riduzione dei margini del profitto** legata alla pressione fiscale, all'aumentata competitività sui mercati esteri e alla scelta di delocalizzare



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Che cosa fanno le PMI per la conciliazione

- ✓ Si attivano **in alcuni casi** le misure **obbligatorie per legge** (*part time, congedi parentali, aspettative di maternità, permessi per cura familiare e per la formazione*);
- ✓ rari sono gli **interventi non obbligatori** che *hanno natura informale e individuale (telelavoro, il lavoro condiviso, le banche del tempo o la regolazione degli accordi sulla gestione del tempo del lavoro, schemi programmati di interruzione di carriera, borse studio per lavoratori che si impegnano in corsi di formazione professionale finalizzati all'azienda).*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Che cosa fanno le PMI per la conciliazione

- ✓ I pochi dati disponibili evidenziano l'**assenza generalizzata di servizi aziendali di cura e conciliazione dei tempi famiglia-lavoro**;
- ✓ La motivazione prevalente alla base dello scarso riscontro di questo tipo di misure nelle imprese è il **costo elevato** di realizzo e di gestione di servizi aziendali di conciliazione;
- ✓ La strada per superare l'ostacolo sarebbe **realizzare misure interaziendali**, anche se operativamente non è facile;
- ✓ Spesso le misure attivate (voucher, mensa,...) **non corrispondono ai bisogni effettivi dei dipendenti**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Come misurare gli effetti positivi della conciliazione sulle performance aziendali

- La valutazione degli effetti delle misure di conciliazione è piuttosto spinosa in quanto dovrebbe tenere conto :**
- ✓ Della variazione dei costi e dei benefici a seguito delle misure adottate;
 - ✓ Del livello di soddisfazione dei beneficiari della misura;
 - ✓ Del livello di soddisfazione del sistema degli stakeholder



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Analisi dei costi/benefici (1)

Gli effetti positivi sulle performance aziendali delle misure di conciliazione potrebbero essere misurati in termini di **riduzione dei costi diretti connessi a:**

- ✓ **Contenimento del turnover** perché dipendenti soddisfatti ed ascoltati nelle loro richieste di conciliazione lasciano meno facilmente il lavoro;
- ✓ **Riduzione delle assenze e maggiore fidelizzazione del dipendente** perché dipendenti soddisfatti e che si sentono ascoltati nelle loro esigenze di conciliazione hanno un maggiore attaccamento al posto di lavoro;
- ✓ **la riduzione delle sostituzioni per malattia**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Analisi dei costi/benefici (2)

L'assenza di misure di conciliazione e il mancato **benessere lavorativo** causano **maggiori costi aziendali** connessi a:

- ✓ periodi di **malattia** più frequenti;
- ✓ periodi di **aspettativa** più frequenti;
- ✓ maggiore incidenza degli **infortuni** poiché lavorare in un clima di "malessere" può creare condizioni favorevoli alla disattenzione;
- ✓ Costo/ora del responsabile del personale per la **gestione del "malessere" e del "conflitto"**, sia con l'azienda sia con gli altri dipendenti;



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Analisi dei costi/benefici (2)

- ✓ costo per **la ridefinizione della turistica**;
- ✓ costo **“sotterraneo”** connesso alla generazione di un clima aziendale non favorevole e alla necessità di impegnare risorse umane per ricostruirne uno migliore;
- ✓ **costo di immagine**, nel caso il “malessere” causi effetti di comunicazione negativi sull'impresa;
- ✓ costo connesso al **rischio di perdere le risorse migliori** e più motivate che faticano a lavorare in un clima poco collaborativo;



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Analisi dei costi/benefici(2)

- costi per il **reclutamento di nuove risorse** e per la ricostituzione delle condizioni lavorative che caratterizzano un clima di “benessere” (2-3 anni);
- Costi connessi **all'ostruzionismo** che risorse insoddisfatte possono mettere in atto nell'applicazione di un modello organizzativo efficace ed efficiente, oltre che gratificante per i dipendenti



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Livello di soddisfazione dei beneficiari della misura

- ✓ In alcune aziende vengono fatte riunioni per valutare la soddisfazione dei dipendenti (**indagine di clima**).
- ✓ La **certificazione SA 8000** contiene **9 requisiti sociali** orientati all'incremento della capacità competitiva delle organizzazioni che forniscono garanzia di eticità del proprio ciclo produttivo e della propria filiera.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Livello di soddisfazione degli stakeholder

- ✓ La SA 8000 **coinvolge tutti gli stakeholder aziendali**: clienti, fornitori, lavoratori, consumatori e loro associazioni, gruppi ambientalisti, organizzazioni sindacali, mass media e popolazione residente nell'area produttiva.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Che cosa si fa e si può fare ancora in Trentino

Già esistono....

- ✓ Normativa di riferimento (Libro Bianco 2005 e Delibera giunta 2008);
- ✓ Interventi strutturali (cablatura del territorio, contac centre, servizi di teleprenotazione per la mobiolità dei disabili,...);
- ✓ Sperimentazione di domotica favorevole ai diversamente abili;
- ✓ Servizi per le famiglie (voucer, tagesmutter, estate ragazzi, ski family,..);
- ✓ Servizi di audit accessibili in rete per la conciliazione alle imprese



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Che cosa si fa e si può fare ancora in Trentino

Che cosa si può ancora fare...

- ✓ Servizio che faciliti l'attivazione di servizi interaziendali per la conciliazione;
- ✓ Formazione di figure specializzate nel ruolo di "facilitatore di territorio";
- ✓ Introduzione di un nuovo tipo di **contratto di lavoro** che tenga conto di tutte le componenti ovvero: *remunerazione monetaria, fiscalità, tutele previdenziali e assicurative, trattamenti normativi, servizi reali alla famiglia forniti dall'azienda, tempo per il capitale sociale (Prandini, 2010)*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Grazie!

Mariangela Franch

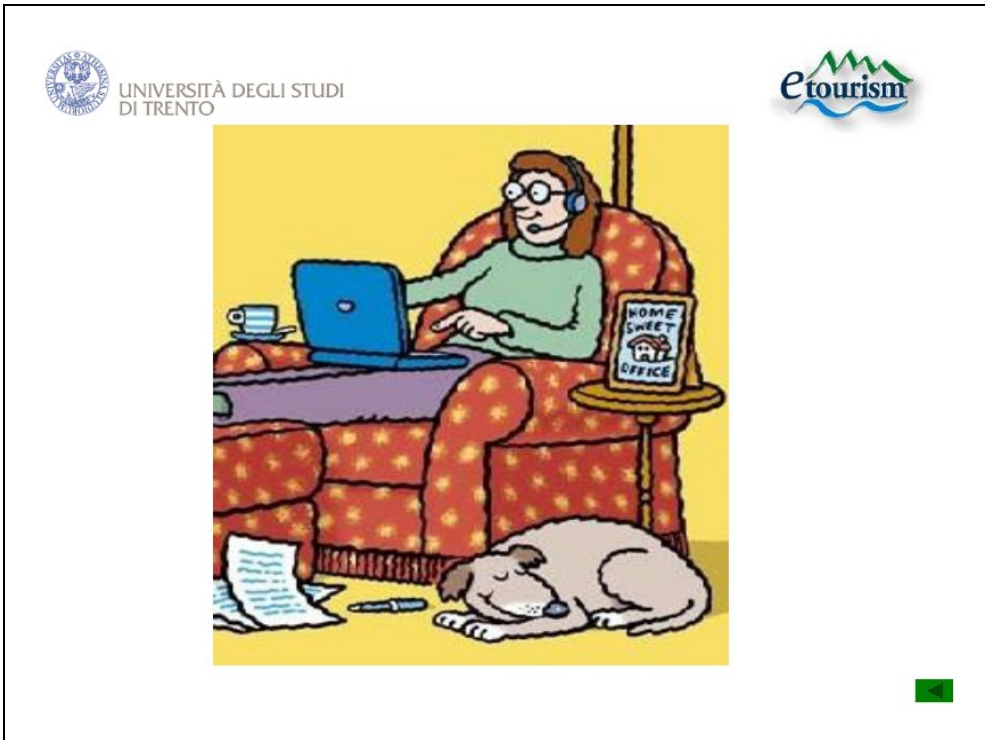
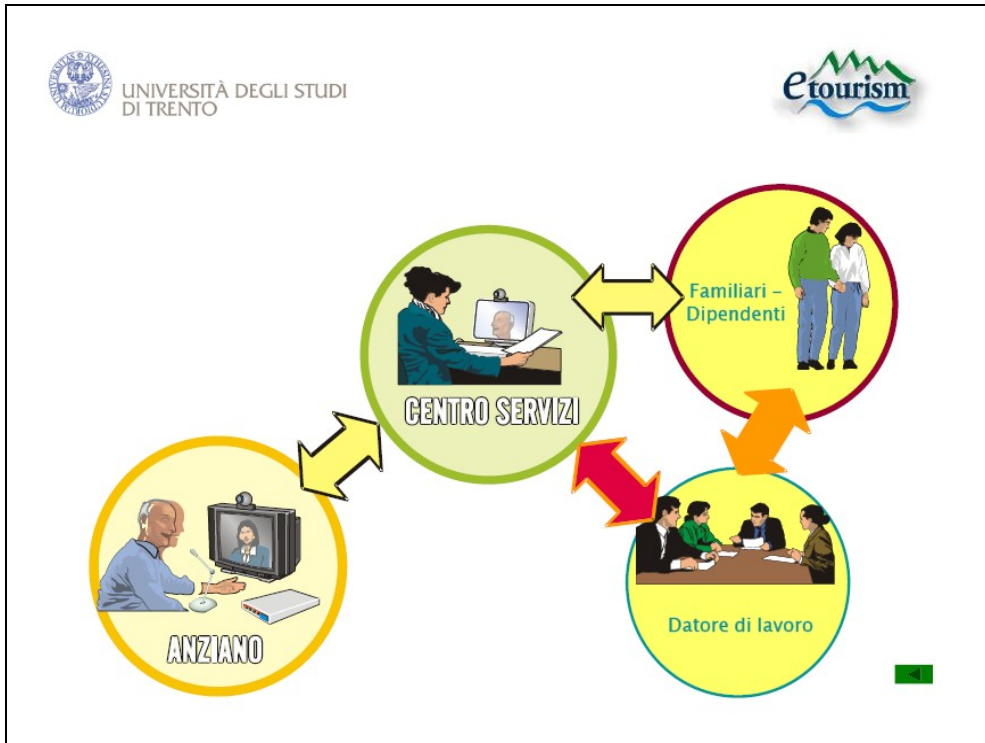
Facoltà Economia-Università Trento



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO









UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TRENTO



Workshop 4

I business model

Andrea Francesconi
Facoltà di Economia – Università di Trento
Fausto Manzana
Gruppo GPI Trento

Workshop 4: il Business Model

Andrea Francesconi

Università degli Studi di Trento

Fausto Manzana

Gruppo GPI Informatica



Cosa intendiamo con il concetto di business model

- A) la formula di funzionamento complessiva del servizio di e-welf@re:
- B) le condizioni che ne garantiscano l'equilibrio economico finanziario di lungo periodo



Cosa intendiamo con il concetto di business model 2



- **A) la formula di funzionamento complessiva del servizio di e-welf@re che indaga aspetti quali:**
 - Le caratteristiche del servizio offerto
 - Core service
 - Peripherals
 - La determinazione dell'utenza reale e potenziale
 - Il dimensionamento del servizio e gli investimenti in capacità produttiva
 - Le caratteristiche del modello di erogazione del servizio
 - Il sistema delle competenze (esistenti e da formare)
 - L'assetto organizzativo ed istituzionale
 - Le scelte tecnologiche
 - Le modalità di valutazione ex ante ed ex post delle performance
 - L'individuazione ed il ruolo dei finanziatori, dei gestori e degli interlocutori istituzionali

Cosa intendiamo con il concetto di business model 3



- **B) le condizioni che ne garantiscano l'equilibrio economico finanziario di lungo periodo ovvero:**
 - Le modalità di finanziamento del servizio
 - I finanziamenti in conto capitale a supporto degli investimenti
 - I finanziamenti correnti
 - La struttura dei costi
 - La struttura dei ricavi
 - La struttura del patrimonio

Il tema è articolato e necessita di una selezione: questa è la nostra proposta



- Ci è sembrato interessante focalizzare l'attenzione su questi 4 punti:
- A) Quali possono essere le modalità di finanziamento del servizio
 - Chi paga ?
 - Con quali modalità ?
 - Per quali tipologie di servizi ?
 - Quali sono gli spazi di riduzione degli attuali costi ?
- B) Quali logiche devono ispirare la definizione di indicatori e parametri di misurazione delle performance del servizio
 - Quali possono essere dei parametri per valutare l'esito di una prima sperimentazione e decidere eventuali modifiche e cambiamenti necessari
 - Quali possono essere le implicazioni anche di ordine contrattuale con gli erogatori del servizio ?

... segue: la nostra proposta



- C) Quali sono le competenze necessarie per erogare servizi efficaci, innovativi e di qualità ?
 - Le competenze esistono già o vanno create ?
 - In quali organizzazioni risiedono le competenze e come è possibile metterle in rete ?
 - A quali condizioni e a quali costi ?
 - Quale il ruolo del volontariato ?
- D) Come gestire le relazioni istituzionali tra le diverse tipologie di amministrazioni coinvolte (la governance di sistema)
 - Quali sono i meccanismi di coordinamento istituzionale che si ritiene possano essere più idonei a garantire l'interazione tra soggetti e competenze diverse ed eterogenee
 - I meccanismi istituzionali di coordinamento esistenti (o in fase di definizione) paiono completi e adeguati oppure devono essere previste delle modifiche ?



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
www.trentinofamiglia.it

