

## FRONTESPIZIO DELIBERAZIONE

AOO: ASL\_BO  
REGISTRO: Deliberazione  
NUMERO: 0000403  
DATA: 08/11/2022 16:53  
OGGETTO: Progetto "Costruiamo Case della Comunità... digitale": approvazione del "Documento di proposta partecipata" e delle relative Linee guida.

### SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Il presente atto è stato firmato digitalmente da Bordon Paolo in qualità di Direttore Generale  
Con il parere favorevole di Roti Lorenzo - Direttore Sanitario  
Con il parere favorevole di Ferro Giovanni - Direttore Amministrativo

Su proposta di Carlo Descovich - UO Governo Clinico, Ricerca, Formazione e Sistema Qualità (SC) che esprime parere favorevole in ordine ai contenuti sostanziali, formali e di legittimità del presente atto

### CLASSIFICAZIONI:

- [01-01-02]

### DESTINATARI:

- Collegio sindacale
- Distretto Reno, Lavino e Samoggia
- Dipartimento Cure Primarie
- Distretto Savena Idice
- Distretto Pianura Ovest
- Distretto Pianura Est
- Distretto Città' di Bologna
- Distretto dell'Appennino Bolognese
- UO Governo Clinico, Ricerca, Formazione e Sistema Qualità (SC)
- DATeR - Direzione Assistenziale Tecnica e Riabilitativa

### DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
DELI0000403_2022_delibera_firmata.pdf	Bordon Paolo; Descovich Carlo; Ferro Giovanni; Roti Lorenzo	C05DD887616F4C275B94D8534CE4289C DA3F630504A057D4D47B1AC9E7E9C331



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.  
Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



File	Firmato digitalmente da	Hash
DELI0000403_2022_Allegato1.pdf:		B1AD9AD5B0B73F5B83B27D041AF4E593 0E2A99C439E1467C8C2B52B315100453
DELI0000403_2022_Allegato2.pdf:		BE0B3552EB991BDC7BDED99CBED35B5 5E641CF7BBF8396B0AA31239BAF37FDE6
DELI0000403_2022_Allegato3.pdf:		1F34A5F77730B3D57F1C62AC430F42533 CE3424F56D72848FDF7E5DFC8BB84C
DELI0000403_2022_Allegato4.pdf:		BCD67C078FDC5BD32CA784EE2C53E5A 75A0A39AA633DE0303F29696F7C5382B6



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



## DELIBERAZIONE

OGGETTO: Progetto "Costruiamo Case della Comunità... digitale": approvazione del "Documento di proposta partecipata" e delle relative Linee guida.

### IL DIRETTORE GENERALE

Su proposta del Direttore della UO Governo clinico, Ricerca, Formazione e Sistema Qualità (SC), con contestuale ed espresso parere favorevole in merito ai contenuti formali, sostanziali e di legittimità;

Richiamata la Legge Regionale 22 ottobre 2018 n. 15, " *Legge sulla partecipazione all'elaborazione delle politiche pubbliche. Abrogazione della Legge Regionale 9 febbraio 2010 n. 3*";

Premesso che:

- la Giunta della Regione Emilia Romagna con deliberazione n. 1769 del 02 novembre 2021 ha approvato il Bando per l'erogazione di contributi a sostegno dei processi di partecipazione per l'anno 2021;
- questa Azienda USL con propria deliberazione n. 470 in data 9.12.2021 ha aderito formalmente al progetto " *Costruiamo case della Comunità... digitale* ", rinviando la valutazione del prodotto finale, ovvero il " *Documento di Proposta Partecipata*", al termine del progetto di partecipazione ";
- l'Ufficio di Presidenza della Regione Emilia Romagna con provvedimento n. 489 del 14 gennaio 2022 ha approvato la graduatoria per la concessione dei contributi, assegnando all'Università Verde di Bologna, classificatasi terza su 70 progetti presentati, il finanziamento richiesto di € 15.000;
- il percorso partecipativo "Costruiamo Case della Comunità... digitale" ha avuto avvio formale in data 09/02/2022 con la costituzione del Tavolo di Negoziazione;

Considerato che:

- il percorso citato in premessa ha come finalità la sperimentazione di azioni di supporto digitale presso le Case della Salute del Distretto di Bologna e la redazione di linee guida condivise per orientare un'azione permanente di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 ai servizi digitali sanitari;
- l'Azienda USL di Bologna con propria deliberazione n. 470 del 09/12/2021, ha rinviato qualsiasi decisione attinente all'oggetto del percorso partecipativo, ad un momento successivo alla fase di analisi e co-progettazione dello stesso;
- il prodotto finale del progetto è il documento condiviso tra i partecipanti al percorso, il soggetto promotore e l'Azienda stessa, denominato "Documento di Proposta Partecipata" – DocPP, comprensivo dei relativi allegati di seguito indicato unitariamente come DocPP;
- il DocPP è il prodotto del processo partecipativo di cui le autorità decisionali si impegnano a tener conto nelle loro deliberazioni (art.3 LR 15/2018);



- il DocPP è stato condiviso con la Cabina di Regia, il Comitato di Garanzia e i partecipanti all'ultimo Tavolo di Negoziazione avvenuto il 06/10/2022 e validato dal Tecnico di Garanzia in materia di partecipazione il giorno 10/10/2022 con prot. ALRER n. 24531.E del 7/10/2022;

Preso atto che il progetto “ *Costruiamo Case della Comunità... digitale*” si conclude formalmente con la trasmissione del DocPP alla Direzione Generale dell'Azienda USL di Bologna, Ente responsabile della decisione amministrativa competente inerente l'oggetto della proposta;

Ritenuto conseguentemente di approvare il “ *Documento di Proposta Partecipata*”, comprensivo dei relativi allegati denominati “ *Linee Guida*” e “ *Mappa del supporto digitale a Bologna*”, Documento che si allega alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;

### **Delibera**

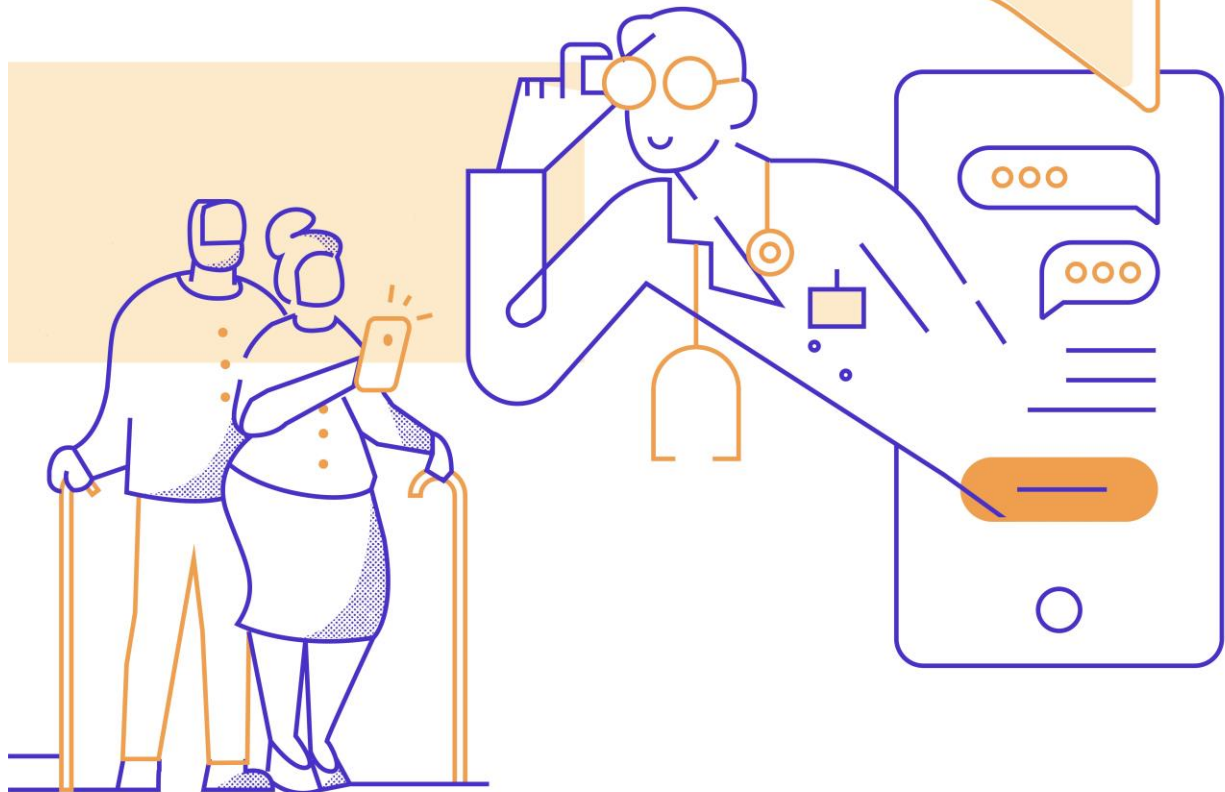
Per quanto esposto in premessa:

- 1) di concludere formalmente il processo partecipativo e contestualmente di approvare il “ *Documento di Proposta Partecipata*”, comprensivo dei relativi allegati denominati “ *Linee Guida*” e “ *Mappa del supporto digitale a Bologna*”, Documento che si allega alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di precisare che dal processo partecipativo di cui trattasi non deriva alcun onere per l'AUSL di Bologna.

Responsabile del procedimento ai sensi della L. 241/90:

Carlo Descovich

# Costruiamo case della comunità ...digitale



**Documento di Proposta Partecipata  
(DocPP)**

**Titolo del processo**

Costruiamo Case della Comunità... digitale

**Ente proponente**

Università Verde di Bologna APS

**Ente titolare della decisione**

Azienda USL di Bologna

**Data di redazione e approvazione da parte del Tavolo di negoziazione**

06/10/2022

**Data di invio del DocPP al Tecnico di garanzia in materia di partecipazione**

07/10/2022

**Allegati Al DocPP**

1\_Linee Guida per orientare un'azione permanente di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 ai servizi digitali sanitari in città

2\_Mappa del supporto digitale a Bologna

## Premessa

SPID, Fasciolo Sanitario Elettronico, servizi digitali, sanitari e non solo, sono grandi opportunità che possono mettere tuttavia a volte in difficoltà chi ha meno dimestichezza con le tecnologie e chi ha qualche anno in più sulle spalle. Generalmente questi servizi semplificano la vita ai cittadini ma possono rappresentare anche una fonte di insicurezza e frustrazione. Il divario digitale, che ha visto durante la pandemia un'accelerazione legata alla speculare intensificazione del ricorso esclusivo a servizi da remoto, ha colpito tutte le classi di età ma le maggiori difficoltà di inserimento in questa nuova esperienza di cittadinanza digitale si registrano nella popolazione anziana, convenzionalmente identificata con le persone in età superiore a 65 anni. Per indagare questa grave forma di esclusione il Comune di Bologna, in collaborazione con l'Associazione di docenti, ricercatori e ricercatrici dell'Università di Bologna "ParliamoneOra", ha promosso un'indagine sull'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle cittadine e dei cittadini Over65 che comprendono in città quasi 98.000 persone. L'indagine è stata affidata a Doxa e ha visto la realizzazione di 1.000 interviste dalle quali sono emersi alcuni dati interessanti, tra cui il progressivo decrescere, con l'aumentare dell'età, delle possibilità di connessione alla rete. Su 1.000 persone poco meno di 400 hanno le credenziali del FSE, e ancora meno hanno attivato lo SPID. Risulta evidente l'esistenza di un problema di non equità nell'accesso digitale ai servizi (in ambito sanitario e non solo) ma anche il configurarsi di un'emergenza connessa al rischio di isolamento. L'indagine rilevava inoltre la necessità di strumenti tecnologici più semplici e pensati per gli anziani (38,5%) ed è stata segnalata l'esigenza di un supporto tecnico specialmente domestico.

Attorno alla Casa della Salute del Quartiere Porto Saragozza, a partire dalla primavera del 2021 in partnership con alcune realtà attive nel territorio, si era poi sviluppato il progetto *In rete per le solitudini e il digital divide* che ha unito il tema della costruzione di comunità con quello dell'alfabetizzazione digitale degli Over65. Il percorso ha riscosso grande successo in termini di partecipazione della popolazione anziana e di efficacia, con modalità di approccio innovative, nel rispondere alle esigenze di supporto digitale. Si è infatti notato come i percorsi formativi, come semplici "corsi", in questo ambito rischiano di non essere sufficienti a colmare il "digital divide" generazionale che riguarda sia il mancato accesso a determinati servizi digitali che la privazione di socialità.

A partire da queste considerazioni l'Università Verde di Bologna APS – Centro Antartide ha promosso, in accordo con l'Azienda USL di Bologna in qualità di ente decisore, il percorso *Costruiamo Case della Comunità... digitale* con l'obiettivo di attivare ed alimentare una rete ampia di supporto digitale capace di mettere in condizione gli Over65 di trovare supporto/accompagnamento digitale a partire dai luoghi della salute quotidiani, apprendere facendo pratica e favorendo in questo modo la nascita di reti a contrasto di solitudini e fragilità. Negli stessi mesi il Comune di Bologna ha attivato, a partire da alcune commissioni consiliari, un Tavolo Digital Divide, gruppo in sinergia con il quale sono state portate avanti le attività del percorso.

## **Il percorso effettuato**

Il percorso partecipativo *Costruiamo Case della Comunità...digitale* si è sviluppato attraverso diverse fasi di seguito riassunte:

### **Apertura e condivisione del percorso**

\_ A inizio progetto è stata formata la Cabina di Regia interna all'Azienda USL ed è stato istituito il Tavolo di Negoziazione che ha compreso il soggetto promotore, il decisore e tutti i soggetti strategici con particolare protagonismo delle realtà cittadine e che si occupano di attività di rete e supporto degli anziani e dei soggetti già attivi in progetti di supporto digitale. È stato altresì costituito il Comitato di Garanzia che ha incluso un referente del Comune di Bologna. Insieme con questo gruppo si è agito per perfezionare gli obiettivi condivisi, raccogliere alcune indicazioni di buone pratiche sul tema e accordarsi su una comune sensibilità che tenesse in considerazione l'apporto di tutti i soggetti coinvolti e quanto da loro appreso durante i lavori precedenti avviando così una mappatura delle esperienze territoriali.

In occasione della fase di apertura si è appreso dell'istituzione da parte del Comune di Bologna di un Tavolo Digital Divide permanente, con la funzione di avviare un lavoro condiviso a livello cittadino su questo tema: la costruzione del lavoro in sinergia con questo nuovo organismo ha richiesto una prima piccola dilazione nei tempi, utile però a un più efficace esito del percorso.

### **Indagine e ascolto dei bisogni – incontri territoriali**

\_ Tra i mesi di aprile e maggio si è svolto un ciclo di incontri pubblici, uno per ogni Casa della Salute cittadina, che ha dato il via al percorso partecipativo vero e proprio: sono stati coinvolti i soggetti territoriali e la cittadinanza ampia in un lavoro che ha unito un'attività di mapping di buone pratiche esistenti nei quartieri e un'azione di confronto sui bisogni, orientata a elaborare una lettura condivisa delle necessità, opportunità e risorse presenti.

### **Presentazione delle proposte e co-progettazione**

\_ Una seconda fase ha visto l'elaborazione, a partire da quanto emerso nella fase precedente e da un momento di confronto con il TDN, dell'ipotesi di quattro sperimentazioni di supporto digitale che animassero le Case della Salute cittadine. Nei mesi di lavoro è emerso inoltre come sia in corso di redazione il piano attuativo regionale delle azioni di contrasto al divario digitale legate al PNRR e si è voluto in questo senso fare in modo che le fasi di sperimentazione divenissero preparatorie per la rete di punti di facilitazione digitale che saranno attivati dalla fine dell'anno: questo passaggio, unito alle attente analisi di fattibilità interne all'Azienda USL, hanno richiesto un ulteriore ritardo nei tempi inizialmente previsti da progetto.

La co-progettazione delle sperimentazioni, diversamente da quanto inizialmente programmato, non si è svolta in 4 incontri per ogni Casa della Salute ma in un unico incontro di lavoro, per dare a tutti i soggetti la possibilità di partecipare ad una co-progettazione su più fronti. In calce alle linee guida allegate, l'esito delle co-progettazioni che hanno previsto l'attivazione di 4 punti di facilitazione digitale, uno per ogni Casa della Salute.



## **Avvio delle sperimentazioni progettate sul territorio**

\_ L'ultima fase di progetto, nel mese di settembre, è stata dedicata all'avvio di azioni sperimentali di supporto digitale agli anziani negli spazi delle Case della Salute del Distretto di Bologna e della realizzazione della Mappa per il supporto digitale pensata per informare la cittadinanza sui servizi digitali e orientarla verso i luoghi che offrono aiuto. Proprio per realizzare queste sperimentazioni in un periodo proficuo che non coincidesse con l'estate, periodo di particolare criticità per la fascia di popolazione più anziana, è stato previsto un ulteriore piccolo ritardo rispetto ai tempi inizialmente previsti.

È stato in questa fase elaborato anche un modello per l'analisi di impatto delle sperimentazioni in atto, in collaborazione con la referente del CERGAS Bocconi parte del Comitato di Garanzia.

## **Comunicazione e formazione**

Tutte le fasi del percorso sono state comunicate alla cittadinanza grazie agli staff comunicazione dell'Università Verde di Bologna APS, dell'Azienda USL di Bologna e del Comune di Bologna/Quartieri coinvolti, ma anche grazie al protagonismo dei membri del Tavolo di Negoziazione, attraverso i canali da loro gestiti e la pagina web dedicata al progetto e disponibile al seguente [link](#). Il coinvolgimento dei partecipanti, così come la diffusione della comunicazione relativa al percorso, è stato curato anche attraverso la creazione di mappe di stakeholders e assetholder, i contatti diretti, e l'esposizione in luoghi strategici, come le Case della Salute ma anche gli Ambulatori di Medicina Generale e Case di Quartiere, di flyer e locandine.

È stato altresì avviato un percorso formativo sui temi della partecipazione in sanità che ha coinvolto in particolare il board "Partecipazione, contrasto delle disuguaglianze (equità) e umanizzazione".

## **Chiusura**

La fase di chiusura del percorso coincide con un primo momento di passaggio o vero e proprio termine delle attività sperimentali sul territorio: una piccola parte delle proposte emerse, inoltre, va oltre la competenza dell'ente titolare della decisione, e sono pertanto rimaste irrisolte alcune delle questioni condivise. Per questa ragione la chiusura del percorso coincide con la confluenza dello stesso nell'organismo del Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna che ha tra i temi in agenda proprio alcuni elementi di più alta complessità (il topic delle deleghe primo fra tutti, quello della privacy) cari a tutti i partecipanti al percorso.

Tutti i materiali relativi alle diverse fasi di Costruiamo Case della Comunità... Digitale sono disponibili alla pagina dedicata del sito del proponente [qui](#).

## **Esito del processo - proposte per il decisore**

La proposta per il decisore riguarda l'accoglimento di un set di linee guida per orientare un'azione permanente di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 ai servizi digitali sanitari in città, un documento dove viene valorizzato il percorso di ascolto e di coinvolgimento dei soggetti territoriali, il lavoro svolto fa TDN e dalla Cabina di Regia interna all'Azienda USL con il contributo del Comitato di Garanzia.

A questo documento si aggiunge la proposta di rendere continuativa l'attività di supporto digitale nelle Case della Salute cittadine con la collaborazione dei soggetti del TDN e delle reti territoriali attivate.

Linee guida e proposte di continuità del supporto digitale sono state elaborate con riferimento al Distretto di Bologna ma con l'indicazione di espansione graduale anche agli altri distretti, previo adattamento alle esigenze territoriali specifiche.

## **Indicazioni relativamente alla risoluzione della proposta**

Successivamente alla validazione del DocPP da parte del tecnico di garanzia tale documento sarà recepito e discusso dalla Direzione Generale dell'Azienda USL di Bologna in qualità di ente responsabile della decisione, che si esprimerà in merito agli esiti del processo partecipativo con un proprio atto entro il mese di dicembre 2022.

I temi emersi dal progetto diventeranno in maniera permanente patrimonio del lavoro del board "Partecipazione, contrasto delle disuguaglianze (equità) e umanizzazione" interno all'Azienda USL, riconoscendo nella partecipazione della comunità e nell'empowerment dei cittadini alcune delle azioni di sistema necessarie per contrastare le disuguaglianze sociali e sanitarie.

Ente promotore ed ente decisore si impegnano preventivamente a ricercare risorse per la continuità della facilitazione digitale nelle Case della Salute, anche in vista degli sviluppi attesi delle azioni del PNRR, a partire da alcune opportunità di supporto locali in fase di individuazione.

## **Programma di monitoraggio**

Il Direttore di Distretto presenterà il documento alla Direzione Generale per la necessaria approvazione tramite deliberazione, tale atto definirà la chiusura formale del percorso partecipativo.

Università Verde di Bologna APS e Azienda ULS di Bologna saranno i soggetti responsabili della comunicazione e dell'accompagnamento dei procedimenti amministrativi che seguiranno alla delibera. Nello sviluppo delle progettualità nate dal percorso si prevederà una corretta attività di informazione a tutti i partecipanti e alla cittadinanza. In caso di sostanziali differenze rispetto a quanto programmato nell'ambito del percorso, l'Azienda USL di Bologna risponderà ai cittadini indicando i motivi alla base delle decisioni prese.

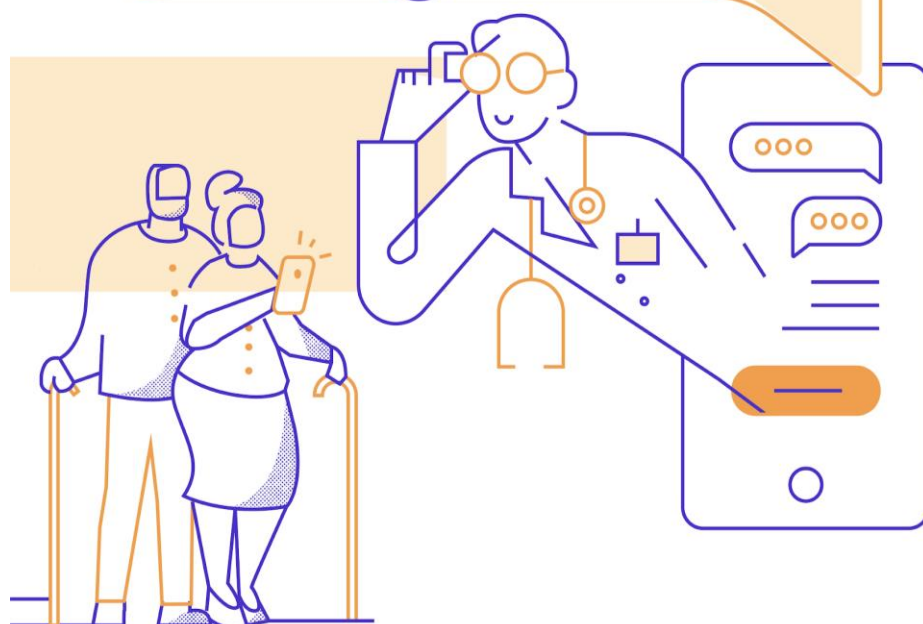
Ai fini del monitoraggio del percorso e a conclusione dello stesso, si stabilisce la confluenza del Tavolo di Negoziazione e dei suoi soggetti nel Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna quale luogo privilegiato di partecipazione, coordinamento, confronto e aggiornamento sugli sviluppi delle progettualità avviate in una cornice cittadina. In questo senso si stabilisce l'ingresso nel Tavolo anche di un referente dell'Azienda USL di Bologna in qualità di soggetti titolari del coordinamento delle attività facenti capo all'area sanitaria. I membri del TDN, in questa sede e unitamente agli altri soggetti, avranno il mandato di monitorare le attività nate dal percorso e proseguirne insieme al soggetto proponente una valutazione di impatto che possa tenere conto sia del fattore della facilitazione digitale che della dimensione relazionale e del potenziamento della dimensione di comunità delle Case della Salute. Gli strumenti di valutazione resteranno a disposizione del gruppo anche dopo la fine del progetto.

I soggetti membri del TDN avranno facoltà di sollecitare, attraverso i referenti dell'Università Verde di Bologna APS, dell'Azienda USL o del Comune di Bologna, nuovi incontri dedicati ulteriori rispetto a quelli del Tavolo Digital Divide con la finalità di aggiornarsi e lavorare agli sviluppi delle azioni sperimentali che restano in parte attive grazie al coinvolgimento di alcuni membri del TDN. Resta in questo senso attivo in nucleo di coordinamento dei formatori alla pari che curerà la regia e il monitoraggio di alcune delle attività di supporto che proseguiranno sul territorio.

Le comunicazioni successive alla chiusura del processo avverranno attraverso:

- > l'aggiornamento della sezione "Costruiamo Case della Comunità... digitale" del sito dell'Università Verde di Bologna e dell'Azienda USL e l'invio di comunicazioni ai partecipanti del percorso, a garanzia di trasparenza del processo, fino al completamento o esaurimento delle azioni sperimentali nate dal percorso;
- > l'ascolto, il confronto e l'aggiornamento con i promotori dei percorsi
- > il supporto nella realizzazione e nella promozione delle restanti azioni progettuali
- > i canali del Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna

# Costruiamo case della comunità ...digitale



## Linee guida

per orientare un'azione permanente di  
accompagnamento, formazione e supporto  
degli over65 ai servizi digitali sanitari

## Costruiamo Case della Comunità... digitale: il percorso

“Costruiamo Case della Comunità ... digitale” è un percorso partecipativo che ha coinvolto attorno alle Case della Salute cittadine, gruppi di attori sensibili al tema della formazione digitale dei più anziani, per analizzare in maniera condivisa le necessità su questo fronte ed immaginare soluzioni collaborative per affrontarle e azioni permanenti di formazione e supporto digitale rivolte agli over65, con particolare riferimento all'accesso ai servizi sanitari digitali e alla telemedicina.

Con il percorso si è inteso avviare un'azione trasversale che ha coinvolto l'Azienda USL e in parte i Quartieri cittadini nella definizione partecipata di politiche riguardanti il digital divide, la democrazia di accesso ai servizi ed anche la qualità delle cure dei più anziani e la costruzione di comunità capaci di supporto in questo ambito anche in riferimento alle solitudini che si sono acuite in questi ultimi due anni. Il percorso, dunque, attraverso il pretesto della formazione e del supporto digitale, ha lavorato in parallelo per costruire una rete di relazioni in risposta alle fragilità e alle solitudini di questa fascia di popolazione.

Si tratta di un'azione di partecipazione e civic engagement che ha lavorato ad esplorare in maniera leggera la dimensione di “comunità” che sta attorno alle Case della Salute anche auspicata dal PNRR: le azioni e i progetti pilota che sono nati sono stati infatti realizzati grazie all'azione e alle energie della rete di soggetti che, facilitate dall'Azienda USL, sono state coinvolte nelle quattro Case della Salute della città di Bologna.

“Costruiamo Case della Comunità ... digitale” è un percorso promosso dall'Università Verde di Bologna APS – Centro Antartide insieme all' Azienda USL di Bologna, ente titolare del percorso, e che è stato finanziato dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito del Bando Partecipazione 2021 ai sensi della LR 15/2018 – Delibera N. 1769 del 02/11/2021, ambito tematico: Politiche per sostenere la trasformazione/transizione digitale.

Il percorso partecipativo ha voluto in questo senso attivare e mettere in rete con l'Azienda USL i soggetti del territorio per arrivare a realizzare azioni condivise ed evitando di porsi come contesto dove raccogliere un elenco di desiderata o di criticità la cui risoluzione spetti poi esclusivamente all'Azienda.

### **Il contesto di intervento**

L'utilizzo dello SPID per accedere al FSE, la progressiva eliminazione della ricezione del codice OTP via SMS, o anche semplicemente la necessità di avere un indirizzo email per ricevere l'esito delle prenotazioni telefoniche di visite e prestazioni, servizi digitali che generalmente semplificano la vita ai cittadini, rappresentano un elemento che genera insicurezza per chi ha qualche anno in più sulle spalle. Al contempo però è strategico abilitare ai servizi digitali la fascia della popolazione che accede in maniera sensibilmente più frequente ai servizi sanitari (prenotazioni, prestazioni, diagnostica) anche ampliando lo sguardo alla telemedicina. Il divario digitale, che ha visto una forte accelerazione durante la pandemia a causa della maggiore importanza acquisita da alcuni canali e servizi digitali, ha colpito tutte le classi di età ma è probabile che le maggiori difficoltà di inserimento in questa nuova esperienza di cittadinanza digitale si siano registrate nella popolazione anziana, identificata in modo convenzionale con le

persone in età superiore a 65 anni. Esistono molte esperienze virtuose di formazione (si pensi a Pane e Internet della Regione ER), ma i percorsi formativi in questo ambito rischiano di non essere sufficienti a colmare il digital divide generazionale, che in questo periodo ha a che fare anche con una privazione di socialità oltre che con il mancato accesso a determinati servizi digitali. Per questo occorre attivare ed alimentare una rete più ampia di supporto digitale capace di mettere in condizione gli Over65 di apprendere facendo pratica, ma soprattutto che dia la possibilità di trovare un accompagnamento ed un affiancamento nei luoghi del quotidiano: queste ultime in particolare possono rappresentare anche occasioni di socialità e nascita di reti a contrasto di solitudini e fragilità anche a prescindere dal pretesto del digitale. In questo senso la risposta da co-costruire, da un lato, risponde a bisogni urgenti che fanno capo alle difficoltà di accesso ai servizi sanitari digitali e all'uso di applicativi informatici, dall'altro, e di conseguenza, gestisce le delicate situazioni di fragilità e solitudine che di per sé autoalimentano dinamiche di esclusione e intaccano la possibilità di avere strumenti efficaci per collocarsi nella complessità digitale che sempre più caratterizza i servizi sanitari.

## **Il percorso**

Costruiamo Case della Comunità ... digitale è stato avviato nel mese di febbraio 2022: tra il mese di marzo e maggio sono partiti quattro percorsi partecipativi che hanno coinvolto in parallelo le quattro Case della Salute cittadine: Porto – Saragozza, Navile, Max Chersich San Donato-San Vitale e Borgo Reno. I soggetti individuati per ciascuno di questi territori sono stati chiamati, prima, a costruire una definizione condivisa del quadro dei bisogni, delle necessità e delle opportunità già esistenti in ambito di accesso degli over 65 ai servizi digitali sanitari e non solo in ciascun territorio, e poi a individuare priorità territoriali per passare infine alla realizzazione di azioni sperimentali da mettere in campo.

La fase centrale del percorso ha previsto la co-progettazione e la messa in campo delle azioni sperimentali di accompagnamento digitale nei quattro territori, individuando spazi e contesti dentro e fuori dalle Case della Salute, con il protagonismo della comunità ed altri soggetti del territorio ed il monitoraggio della loro efficacia (in itinere e a conclusione) dal punto di vista digitale e sociale.

Al Tavolo di Negoziazione del percorso partecipano il Quartiere Porto Saragozza, Lepida SPA, Spi CGIL Bologna, il Centro Sociale Due Agosto 1980 APS, la Start – UP Voloo Bologna, gli Informatici Senza Frontiere APS, AIAS Bologna Onlus, il CCM dell'Azienda USL di Bologna e del Distretto di Bologna, Auser Bologna, Uilp Bologna, Ancescao Bologna, l'Ufficio Scolastico Territoriale. Fanno parte del Comitato di Garanzia del progetto Luca Caterino, Federsanità Anci Toscana, esperto in materia di partecipazione in ambito sanitario, Antonella Di Pietro, consigliera del Comune di Bologna e referente per la Quinta Commissione Consiliare attiva sul tema della transizione digitale over65, la professoressa Amelia Compagni, Università Bocconi, esperta in materia di politiche e gestione dell'innovazione in sanità e Cristina Malvi, collaboratrice dell'Azienda USL sui progetti di alfabetizzazione digitale degli over 65.

A conclusione del progetto, accanto alle azioni sperimentali co-progettate e realizzate, il Tavolo di Negoziazione ha definito un set di linee guida utili a orientare un'azione permanente di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 ai servizi digitali sanitari.

# Linee guida

Le linee guida descritte sono considerate parte essenziale nell'orientare l'organizzazione di risposte efficaci ai bisogni rilevati e rappresentano per questa ragione una risorsa strumentale che potrà essere utile impiegare nelle future progettazioni di azioni di supporto e facilitazione digitale. I diversi fattori sotto indicati sono emersi durante le discussioni con i partecipanti al TDN, nel confronto con i soggetti portatori di interesse sul territorio, dei quali si è raccolta la preziosa testimonianza, e attraverso l'esperienza diretta nello svolgimento delle attività di supporto alla popolazione over65 sul fronte del digitale. Questo set di linee-guida potrà essere soggetto di successivi aggiornamenti anche a partire dallo sviluppo di nuove esperienze territoriali.

Una premessa necessaria a queste linee guida è relativa all'accelerazione del ricorso al digitale avviata a partire dall'occorrere della pandemia: il digitale in questo periodo ha in alcuni casi smesso di rappresentare solo un'opportunità ma si è rapidamente trasformato in una strada obbligata per poter accedere ad alcuni servizi. Per questo, specialmente quando sono Pubblica Amministrazione e Servizio Sanitario a definire questo passaggio dall'analogico al digitale, si richiede con maggiore forza la disponibilità a offrire occasioni di supporto per gli utenti più in difficoltà, in risposta anche alla domanda di democrazia di accesso ai servizi che questo porta con sé.

## **0\_ Il digitale come occasione di relazioni**

La premessa condivisa dai soggetti coinvolti è che abilitare al digitale non debba corrispondere a un invito a interrompere relazioni e attività in presenza. In particolare relativamente all'acuirsi delle solitudini portate dalla pandemia, si immagina di lavorare a un apprendimento e facilitazione digitale che divenga occasione di incontro e relazione, opportunità per migliorare la qualità della propria vita anche sul fronte dei collegamenti interpersonali, strumento abilitante anche sul fronte "analogico", avendo sempre come principio ispiratore non tanto l'efficienza quanto la felicità e benessere dell'individuo.

In questo si include la possibilità che apprendere il digitale sia un momento relazionale e di comunità a tutti gli effetti.

## **1\_ Abilità relazionali dei formatori**

In primo luogo le modalità di intervento è bene che tengano in considerazione le caratteristiche della popolazione interessata e in particolare la forte fragilità dettata dalla fase di vita attraversata, quella dell'anzianità, si rende per questo necessario scegliere con cura le caratteristiche dei formatori: si ritiene infatti che i formatori debbano unire a competenze tecniche sul fronte del digitale anche necessarie capacità relazionali, empatiche, di ascolto, di comprensione delle difficoltà con attitudine a un atteggiamento paziente e all'uso di un linguaggio semplice, di metafore e di immagini comprensibili. Curare dunque il più ampio sviluppo di una sensibilità umana capace di creare un supporto duraturo nel tempo e reti relazionali stabili che traducano anche l'immagine di una comunità attenta e presente.

## **2\_ Lavorare a costruire una dimensione di senso del digitale**

La padronanza del digitale per gli over65 non deve ridursi a una dimensione di competenze tecniche e di performance.

È necessario lavorare in modo tale da conferire senso al digitale nei termini di un avvicinamento della popolazione anziana over65 alla comprensione dell'utilità dello strumento digitale non solo per l'accesso a determinati servizi ma anche come possibilità per essere supportati in alcune attività pratiche (pensiamo alle tecnologie di domotica) o scoprirne di nuove che vadano ad arricchire la propria quotidianità (si pensi alle applicazioni di podcast, di musica o a tutto ciò che riguarda la televisione on demand). Il forte stress, i sentimenti di frustrazione e inadeguatezza sono poi connessi anche alla non comprensione delle logiche che guidano molti dei funzionamenti dei servizi digitali e dei dispositivi digitali. Risulta importante spiegare le procedure operazionali che si compiono nell'accedere, ad esempio, ad un servizio digitale perché possa maturare una consapevolezza rispetto a ciò che si sta facendo e a cosa significa farlo. Bisognerà dunque partire da un approccio che operi affinché possa delinearsi un "senso del digitale" che sia anche il "proprio senso" per favorire l'emergere di un'attitudine positiva, il placarsi delle frustrazioni e il ridimensionamento della percezione negativa riguardo il digitale. Dare senso è dunque il primo passo per la costruzione di un'atmosfera che stimoli l'apprendimento e faccia sentire il più possibile sicuri ed anche motivati.

### **3\_Linguaggio**

Strettamente connesso ai primi due elementi presentati c'è poi la valutazione del linguaggio specifico utilizzato dai formatori/tutor digitali nell'incontro con l'utente anziano richiedente aiuto. Nella scelta della metodologia didattica risulta essere funzionale la riduzione di una terminologia eccessivamente tecnica al fine di rendere più comprensibile quanto si spiega mettendo il soggetto a proprio agio.

Come noto, il linguaggio proprio della tecnologia è mutuato dall'inglese e contiene spesso sigle e abbreviazioni che non sono per tutti/e facilmente intuitive e con l'avanzare dell'età possono esserlo ancora meno sia per una questione di background culturale che per una diversità generazionale. Soprattutto in dinamiche di supporto all'interno di contesti familiari può capitare che le spiegazioni fornite siano poco comprensibili, abusando di termini non chiari, o di uso comune solo per una certa fascia di popolazione. Coloro che forniscono un aiuto formalizzato devono dunque prestare attenzione alle forme linguistiche usate e chiarirle il più possibile al loro ricorrere per facilitare l'apprendimento e costruire una dimensione in cui ci si senta ascoltati, capiti e tranquillizzati rispetto a ciò che comprensibilmente non si conosce o non si capisce.

In questo senso nell'ambito del progetto è stato sviluppato e utilizzato un "glossario" specifico e immaginato proprio con la finalità di fare da riferimento per i più comuni termini relativi alla tecnologia, spiegati in perifrasi comprensibili, che diviene patrimonio di tutti i soggetti interessati.

### **4\_Proposte formative sartoriali**

Per agire in modo mirato, funzionale e performativo è necessario ragionare in termini di proposte di supporto di tipo sartoriale che possano quindi facilitare la costruzione di risposte su misura e incrementare una formazione individualizzata aumentando così il sentimento di partecipazione del soggetto interessato. Fare leva sulle particolari esigenze e attitudini di ciascun soggetto rappresenta uno dei passi fondamentali verso lo sviluppo di autonomia.

Vale la pena sottolineare come in questo percorso si possano individuare diversi tipi di utenti: chi può gradualmente formarsi e divenire a sua volta supporto per altri utenti, chi può divenire progressivamente capace di un uso autonomo degli strumenti digitali, ma anche soggetti che, non presentando caratteristiche che possono condurre verso un uso autonomo degli strumenti digitali, necessitano di azioni e strumenti di supporto permanenti. In quest'ottica si dovrà agire preservando il diritto di tutti i cittadini e le cittadine, a prescindere dal loro background culturale



e dalle loro capacità personali e resistenze emotive, ad un accesso democratico ai servizi digitali costruendo anche per loro un dispositivo di supporto il cui funzionamento sia garantito.

## **5\_Supporto domiciliare**

In un'ottica di sempre maggiore inclusione e attenzione alle problematiche che caratterizzano la popolazione anziana sarà necessario mantenere una doppia azione di supporto che riguardi sia lo spazio pubblico, con possibilità di costruzione di reti e relazioni di supporto, che lo spazio domiciliare. Si dovrà in questo senso agire per garantire un sostegno alla persona all'interno del proprio ambiente domestico e nella sua dimensione di vita quotidiana attraverso l'installazione, ad esempio, di tecnologie di domotica che tra l'altro aiuteranno di riflesso anche la rete dei caregiver che accompagnano e sostengono la persona stessa. Sarà altresì importante combattere l'isolamento a partire proprio dagli ambienti domestici fornendo opportunità di contatto attraverso la possibilità di usufruire di servizi di supporto digitale simili a quelli che si trovano in città con particolare attenzione rivolta all'uso di quelle specifiche tecnologie che permettono l'incontro virtuale, dai social network alle applicazioni di videochiamate o giochi online.

## **6\_ Formazione alla pari**

Risulterà utile impiegare strategicamente quella parte di popolazione anziana che avrà mostrato una particolare predisposizione all'uso del digitale e che avrà acquisito conoscenze e competenze grazie alla partecipazione a corsi formativi specifici. Questi soggetti rappresentano un'importante risorsa umana da impiegare per la costruzione di percorsi di apprendimento basati sul peer tutoring, una modalità didattica che permette lo sviluppo di abilità individuali, facilita la predisposizione ad apprendere e permette il costituirsi di un clima maggiormente rilassato grazie all'incontro di soggetti che fanno parte dello stesso gruppo di pari e che per questo motivo meglio conoscono le difficoltà da affrontare e le paure e ansie che si possono generare. Questa classe di formatori alla pari potrà poi collocarsi sul territorio mantenendo uno sguardo più vicino alle esigenze della popolazione di cui anch'essa fa parte e promuovendo iniziative di formazione/accompagnamento/supporto digitale in diversi luoghi e contesti cittadini.

## **7\_Aspetti di rete e di comunicazione**

Uno degli elementi emersi con maggiore uniformità in tutto il territorio ha riguardato la necessità di avere una migliore comunicazione delle occasioni di supporto digitale già esistenti. Si è infatti notato un fermento di attività di supporto sul fronte del digitale, da sportelli di aiuto a corsi di alfabetizzazione, che tentano di fornire servizi di accompagnamento pur convivendo con una serie di criticità e limitazioni come appunto quella dell'intercettazione dell'utente in difficoltà. Queste realtà soffrono l'inefficace comunicazione della loro presenza sul territorio e questo comporta che il servizio, pur essendo presente e attivo, non venga utilizzato dall'utenza che ne avrebbe più bisogno.

È proprio dall'emergere di questi aspetti che è nata l'idea di creare una Mappa Cittadina che indichi tutti i punti di accompagnamento digitale presenti sul Distretto di Bologna e i servizi a cui è possibile accedere on line. La Mappa è stata pensata e realizzata come un pieghevole cartaceo con all'interno informazioni legate ai Servizi Digitali e l'indicazione sulla pianta cittadina degli spazi fisici ai quali è possibile rivolgersi. Attraverso lo strumento della Mappa la popolazione over65 ha la possibilità di orientarsi tra le varie opportunità, scegliere quella più vicina alla propria residenza ed accedervi in modo agevole e gratuito. Quello della Mappa potrebbe essere un modello cui ispirarsi nel costruire una comunicazione sempre più efficace ma anche nel far sentire le diverse realtà che hanno a cuore la medesima causa più unite fra loro favorendo la comunicazione territoriale e la vicendevole ispirazione ai programmi formativi e di supporto.

Ricordiamo brevemente che, per quanto concerne la Mappa del Supporto Digitale a Bologna, sono state effettuate alcune scelte strategiche che permettessero di agevolare la popolazione più anziana nell'intercettazione dell'aiuto come, ad esempio, l'inserimento dei soli contatti telefonici e non di indirizzi mail ma anche la raccolta di realtà che offrono supporto gratuito o che prevedono al limite una libera donazione e che operano con azioni continuative. Questo tipo di strumento dovrà dunque essere costruito secondo parametri di immediatezza che permettano di compiere quei primi passi necessari: far conoscere dove è collocato un punto di supporto digitale, come accedervi e come entrare in contatto con referenti e operatori. Un'altra importante dimensione di tipo più trasversale da considerare riguarderà l'accessibilità: seguire determinati accorgimenti tecnici nella composizione grafica e di scrittura del materiale (dimensione dei caratteri, font d'uso, scelta dei colori, struttura sintattica del testo ecc...) che facilitino la lettura e promuovano l'inclusione.

La proposta è quella di mantenere l'aggiornamento di questa mappa, sia nella sua forma cartacea che in quella digitale, come presidio permanente di comunicazione e in parallelo di lavorare insieme agli uffici competenti del Comune e dei Quartieri, a partire dagli Uffici Reti, per lavorare a tavoli territoriali dedicati e a una maggiore diffusione della comunicazione di queste risorse a livello locale.

## **8\_ Necessità di aggiornamento ricorrente**

A partire soprattutto dall'esperienza territoriale è emersa la necessità di diversi utenti e formatori di poter essere informati riguardo i cambiamenti che interessano i dispositivi digitali e i servizi digitali. L'abitudine ad eseguire determinate operazioni seguendo un percorso imparato e, per così dire, collaudato fa sentire sicure le persone nell'operare sui propri dispositivi ma nel momento in cui viene introdotto un cambiamento si genera una crisi che porta nuovamente a galla sentimenti di frustrazione e disorientamento. Risulta dunque importante spiegare questi aspetti e dedicare spazio durante le attività di supporto a normalizzare l'eventualità che non sempre l'accesso ad un determinato servizio potrà avvenire nello stesso modo sviluppando un comportamento costruttivo che disciplini l'abitudine a tenersi informati con apertura e, per quanto possibile, elasticità.

## **9\_ Dimensioni legali: delega e privacy**

In maniera trasversale alle riflessioni sulla facilitazione digitale, anche nell'ambito dei lavori del Tavolo Digital Divide del Comune di Bologna, sono emerse alcune dimensioni di grande importanza che superano l'ambito di competenza dell'ente decisore di questo percorso ma che si sottolineano come di particolare rilevanza al fine della prosecuzione delle attività in questo ambito.

Si tratta di difficoltà connesse alle dimensioni legali che di fatto rendono difficile per i familiari in alcuni casi operare attraverso l'identità digitale per i propri cari (il tema della delega) o di tutele dagli operatori di supporto legati alla dimensione della privacy.

Sono meccanismi che proteggono i dati sensibili delle persone e rappresentano un elemento di sicurezza per il cittadino e la cittadina ma si traducono in alcuni casi un impedimento, spesso di difficile comprensione, al completamento di operazioni digitali che permettono l'accesso a determinati servizi. Affrontare le difficoltà legate a questi due ambiti, nelle declinazioni puntualmente espresse dai soggetti portatori di interesse nelle sedi competenti tra cui quella comunale, rappresenta un elemento strategico per la migliore declinazione delle precedenti linee guida.

## **10\_Continuità**

Sia in relazione alle esperienze esistenti mappate durante il percorso che in riferimento alle azioni sperimentali sviluppate nell'arco del progetto, si indica come auspicabile una continuità sul territorio dell'offerta di supporto digitale, in modo da poter gradualmente costituire un accompagnamento permanente, realizzato da più attori e con l'attenzione di tutti i soggetti pubblici, agli over 65 nell'utilizzo del digitale. Allo stesso modo andrà curata la stabilità nel corso del tempo delle reti create sul fronte del supporto e facilitazione digitale.

## **11\_Disponibilità dei dispositivi e delle connessioni**

Si sottolinea infine la necessità di poter dotare tutti i cittadini di dispositivi e connessioni accessibili e di supporto nell'orientarsi nell'eventuale acquisto degli stessi.

# Azioni sperimentali di supporto e facilitazione digitale

Nell'ambito del progetto "**Costruiamo Case della Comunità ... digitale**", sono state co-progettate e successivamente sperimentate alcune soluzioni collaborative di formazione e supporto digitale rivolte agli over65, finalizzate non solo a testare diverse forme di accompagnamento digitale ma anche di potenziare la dimensione di comunità attorno alle Case della Salute cittadine proprio attorno a queste attività.

Le azioni sperimentali attivate nel mese di settembre sul territorio di Bologna sono state strutturate sulla base di quanto rilevato durante gli incontri territoriali e attraverso il confronto avuto con i soggetti portatori di interesse referenti delle diverse zone interessate oltre che tenendo conto degli elementi portati all'attenzione durante le discussioni del Tavolo di Negoziazione.

Le sperimentazioni hanno tenuto al centro esigenze, richieste e opportunità intercettate e sono state migliorate attraverso il coinvolgimento degli interessati durante uno specifico lavoro di co-progettazione utile ad orientare azioni permanenti di accompagnamento, formazione e supporto degli over65 all'uso di dispositivi tecnologici e all'accesso a servizi digitali sanitari e non.

Sono in totale 5 le sperimentazioni di accompagnamento, supporto e formazione digitale attivate sul territorio. Di tali sperimentazioni 4 si sono avviate specificatamente in ciascun quartiere nelle diverse Casa della Salute mentre la quinta sperimentazione ha riguardato l'intera città mirando ad un'azione che rispondesse all'esigenza, manifestatasi in maniera forte e uniforme, di trovare metodi comunicativi maggiormente efficaci per permettere ai cittadini e alle cittadine di conoscere l'offerta territoriale sul tema oggetto del percorso.

Nelle tabelle che seguono sono raccolte le azioni sperimentali attivate e a cui gli utenti partecipanti hanno avuto accesso gratuitamente.

## Sportello di Supporto Digitale

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute Borgo Reno	<p>Nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì è stato aperto uno sportello di supporto digitale, in prossimità del CUP, che offre un aiuto per l'accesso guidato ai servizi sanitari digitali, per l'uso dello SPID, per assistenza digitale più ampia riguardo il proprio dispositivo (cellulare/computer) e per rispondere a domande o perplessità di vario tipo che possono essere risolte da un aiuto esperto e paziente.</p> <p>Lo sportello è stato gestito grazie alla collaborazione di un formatore già attivo sul territorio, che ha permesso anche di inserire l'iniziativa in un più ampio ventaglio di opportunità presenti sul quartiere: la sperimentazione ha ottenuto un buon successo di utenti, circa 100 nell'arco di un mese, ed è stato sviluppato con la buona collaborazione del CUP della CDS.</p>

## Gruppi di Pratica Digitale

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute del Navile	<p>Per 4 venerdì consecutivi, dalle ore 10.00 alle ore 12.00, si sono attivati dei "gruppi di pratica digitale" che si ritrovano nello spazio della saletta riunioni all'interno della Casa della Salute. Si è trattato di occasioni informali di formazione ma soprattutto di opportunità per fare pratica, in piccoli gruppi, con i propri dispositivi elettronici, cellulari e computer. La presenza di alcuni tutor ha garantito un costante accompagnamento e la possibilità di condividere dubbi o difficoltà, specialmente in relazione ai servizi sanitari digitali, e di trovarvi risposta.</p> <p>L'iniziativa si è svolta con la collaborazione di Informatici Senza Frontiere APS, dell'Associazione Antigòna e ha visto nel periodo di svolgimento 12 iscritti complessivi, limitati anche a causa dei limiti di capienza della sala.</p>

## Corso di Formazione ai Formatori

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute di Porto Saragozza	<p>E' stato attivato un corso di formazione ai formatori rivolto a un gruppo di 28 anziani attivi che successivamente lavorerà in città per immaginare e coordinare alcune azioni di formazione e accompagnamento/supporto digitale peer-to-peer in diversi luoghi e contesti cittadini, prevedendo periodici aggiornamenti su eventuali sviluppi tecnologici e normativi. Il corso ha affrontato vari temi, dall'alfabetizzazione digitale di base fino a moduli specifici riguardo l'attivazione e l'uso dello SPID, del FSE e dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione.</p> <p>Questo specifico percorso, che si è svolto con la collaborazione di Fastweb, Lepida, Azienda USL di Bologna e Comune di Bologna, e con la partecipazione di referenti dei CCM, SPI CGIL, Auser, CNA, è stato ideato anche con la specifica finalità di andare a costituire un gruppo di coordinamento dei formatori alla pari sul territorio che possa anche nei mesi successivi al percorso, fare da regia per alcune attività di supporto sul territorio che possano svilupparsi attraverso le diverse reti esistenti.</p>

## Tutor Digitali tra Scuole e Case della Salute

<u>Territorio</u>	<u>Descrizione</u>
Casa della Salute di San Donato – San Vitale Max Ivano Chersich	<p>Presso la Casa della Salute di San Donato – San Vitale Max Ivano Chersich partirà, nei primi mesi del 2023, un progetto in collaborazione con le Scuole Secondarie di Secondo Grado che vedrà protagonista un gruppo di studenti e studentesse che saranno formati sul fronte dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, in particolare sanitari, ma anche su competenze relazionali e di approccio. Ragazzi e ragazze gestiranno poi il supporto digitale per gli over 65 con l'obiettivo di valorizzare l'incontro intergenerazionale parallelamente all'offerta di un aiuto pratico nella gestione dei problemi connessi all'uso dei dispositivi tecnologici e all'usufruire dei servizi digitali.</p> <p>La sperimentazione è stata inserita tra le offerte di PCTO rivolte alle scuole secondarie di secondo grado dell'Azienda USL di Bologna.</p>



## Mappa del Supporto Digitale a Bologna

A partire dalla metà di ottobre sarà diffusa una mappa cittadina del supporto digitale in formato cartaceo. La Mappa si rivolge alla popolazione over 65 per facilitare l'orientamento ai servizi digitali sanitari e della Pubblica Amministrazione e per illustrare agevolmente dove è possibile trovare aiuto in città.

Nello specifico la Mappa è costruita come un pieghevole con due lati di lettura:

- Il fronte contiene tutte le informazioni connesse ai servizi del Comune di Bologna e dell'Azienda USL a cui è possibile accedere digitalmente, tramite SPID e non solo. Sono illustrate anche le opportunità offerte dalle Biblioteche di pubblica lettura.
- L'interno è costruito come una vera e propria mappa nella quale sono indicati, e contrassegnati, tutti i punti fisici presenti in città in cui è possibile ottenere gratuitamente supporto digitale, con corsi, sportelli di assistenza, gruppi di pratica.

La mappa avrà un suo corrispettivo online tenuto aggiornato e a cui si potrà accedere anche tramite il cartaceo con un opportuno QR-code. Questo strumento di comunicazione e orientamento potrà fare da riferimento anche ai professionisti del mondo socio-sanitario che potranno orientare gli utenti verso i punti in funzione sul territorio che non sono solamente quelli in cui attivare lo SPID ma realtà, alcune presenti da tempo a Bologna, in cui imparare come usarlo, ottenere assistenza personalizzata o impraticarsi in maniera guidata su vari fronti riferiti al digitale.

## Come fare lo SPID?

A Bologna è possibile attivarlo presso gli URP di Quartiere, i punti CUP, molte farmacie cittadine e alcuni CAF di CISL e CGIL: può chiedere conferma delle modalità nel punto di fiducia a lei più vicino!

Per attivare un'identità SPID è necessario avere con sé:

- documento di riconoscimento italiano e tessera sanitaria (in corso di validità)
- un indirizzo email e un numero di cellulare (non già associati ad altre identità SPID)

Se ha bisogno di aiuto può ricevere informazioni e supporto presso le sedi cittadine di Spi-Cgil, Fnp-Cisl, Uilp-Uil, Auser, Confconsumatori Aps, Cna Bologna.

## Cercaci in biblioteca Pane e Internet

Nelle biblioteche di pubblica lettura puoi trovare aiuto per l'utilizzo dei dispositivi digitali, avere informazioni sui corsi online offerti dalla Regione Emilia-Romagna, iscriverti alla biblioteca digitale EmiLib per accedere gratuitamente a migliaia di libri, quotidiani e riviste. Nei prossimi mesi sarà anche disponibile il supporto dei volontari del Servizio Civile Digitale. Per saperne di più contatta la biblioteca più vicina a te oppure vai sul sito [www.bibliotechebologna.it](http://www.bibliotechebologna.it)

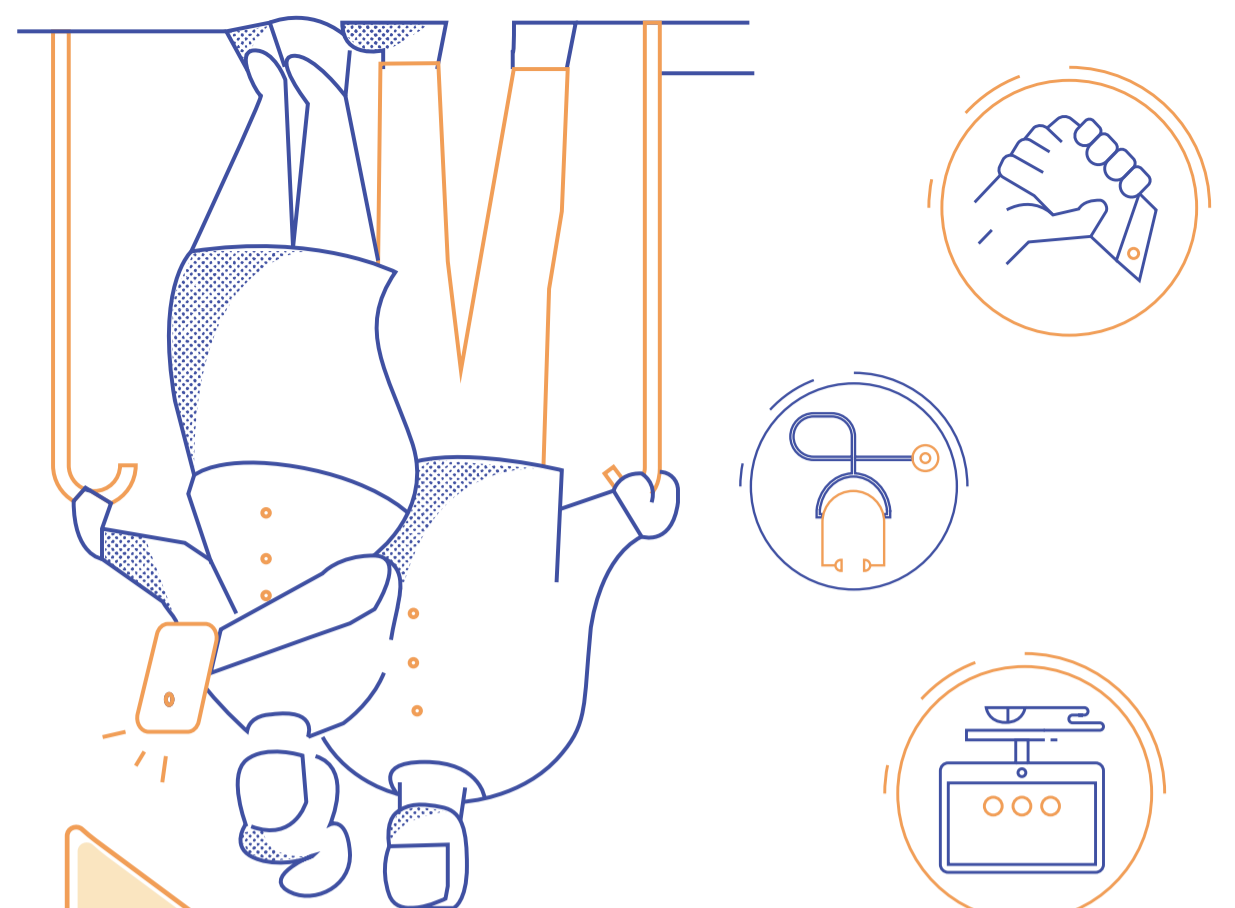
## Aias Bologna

AIAS Bologna offre tanti diversi servizi di supporto per l'uso dei dispositivi digitali: a distanza ma anche a domicilio, corsi periodici per principianti e corsi sulla sicurezza digitale, incontri per i caregiver, supporto nella scelta di tecnologie, assistenza nello sperimentare la domotica e l'assistenza digitale a casa specialmente per le persone anziane, proposte per la stimolazione cognitiva.

Gli sportelli e i corsi già attivi sono indicati nella mappa all'interno ma sono molte le proposte gratuite che si accendono abitualmente: per informazioni è possibile chiamare l'associazione allo 051 454727.

## Quartieri

In ogni quartiere esistono Case di Quartiere e associazioni che offrono supporto digitale: apra la mappa per sapere dove si trovano oppure chiama l'URP del suo Quartiere di residenza.



# Mappa del supporto digitale a Bologna

Prenotazioni visite, iscrizioni, richieste, scambio di documenti e certificati: sono tanti i servizi della **Pubblica Amministrazione** a cui possiamo, o in alcuni casi dobbiamo, accedere attraverso i nostri **smartphone**, tablet e computer. Spesso entra in gioco il famoso **SPID**, il sistema di identità digitale che è la nostra personale "chiave" per tutte queste opportunità e che è il modo in cui Comune e **Azienda Sanitaria**, anche "a distanza" possono essere certi della nostra identità.

Usare questi canali può essere una bella comodità ma anche un elemento di difficoltà e di stress per chi ha meno dimestichezza con la tecnologia e magari qualche anno in più sulle spalle. Come fare in questo caso?

Questa doppia mappa, realizzata nell'ambito del progetto "**Costruiamo Case della Comunità... digitale**", viene in nostro aiuto: all'interno sono indicati i servizi sanitari o pubblici ai quali possiamo avere accesso in forma digitale, i punti sul territorio in cui possiamo attivare lo SPID e soprattutto sportelli e corsi in cui è possibile trovare supporto digitale più generale, accogliente e gratuito, per l'uso di smartphone, tablet e computer.

PROMOSSO DA



IN COLLABORAZIONE CON



## I servizi digitali

Gli sportelli e gli uffici di Comune e Azienda Usl di Bologna sono sempre a sua disposizione, ma sono sempre di più le cose che si possono fare direttamente dal suo smartphone o dal pc!

I servizi digitali hanno l'obiettivo di semplificare la vita dei cittadini, offrendo in tanti casi anche un risparmio di tempo, e di permettere anche a chi non ha, anche temporaneamente, la possibilità di uscire di fare alcune operazioni comodamente da casa.

Ricorda che puoi prenotare le tue visite anche al telefono: 800 - 884888

### Comune di Bologna

Senza necessità dello SPID è possibile:

- Richiedere un orto
- Inviare segnalazioni su buche, rifiuti, aree verdi, animali infestanti e nocivi in area pubblica, soste, viabilità, ruderi, occupazioni abusive
- Richiedere un appuntamento con gli uffici
- Richiedere una sala o uno spazio
- Pagare una multa, i tributi e i servizi comunali



Con lo SPID è possibile

- Vedere i dati che la riguardano: anagrafe, tributi, catasto, contrassegni, vetrofanie mobilità
- Richiedere certificati anagrafici e di stato civile
- Richiedere contrassegni e vetrofanie residenti per le auto
- Informarsi sui tributi comunali dovuti, tasse e altro e presentare domande per nuove iscrizioni e agevolazioni
- Iscrivere ai servizi scolastici
- Accedere ai servizi abitativi
- Partecipare a bandi per ricevere contributi economici



### Azienda USL di Bologna

Dal sito dell'Azienda Sanitaria e senza SPID è possibile:

- Richiedere il cambio del medico di base o revocarlo
- Gestire le prenotazioni degli appuntamenti di screening a cui l'Azienda ti invita (mammella e cervicce)
- Prendere appuntamento agli sportelli dell'Azienda con Zerocoda, per non fare la fila presso i CUP
- Vedere immagini e referti delle proprie visite e cartelle cliniche
- Presentare il giustificativo se non hai potuto disdire per tempo un appuntamento
- Richiedere il rimborso del ticket di prestazioni fruito presso le strutture sanitarie dell'Azienda USL di Bologna
- Segnalare una reazione avversa a un farmaco o a un vaccino
- Segnalare il suo ingresso in Italia se richiesto per normative internazionali legate al COVID
- Presentare una contestazione con autocertificazione per un ticket
- Inviare segnalazioni



Se si possiede anche lo SPID (o la Carta di identità Elettronica oppure la Tessera Sanitaria dell'INPS) è possibile:

- Accedere al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico e fare prenotazioni delle visite prescritte, disdirle, spostarle, trovare con facilità referenti delle proprie visite e piani terapeutici, richiedere il cambio del Medico di Base
- Effettuare i pagamenti del ticket
- Presentare i documenti per l'esenzione del ticket
- Trasmettere l'eventuale giustificativo per l'Obbligo Vaccinale

La lista di questi servizi è sempre in evoluzione: il Fascicolo Sanitario non prevede una attivazione ed è lo strumento più comodo per restare aggiornati sui nuovi servizi e avere sotto controllo la propria storia medica e tutti i servizi sanitari di più frequente necessità.





**1) Il mago digitale** - Casa del Faro - via Andreini 18, via San Donato 149 - su appuntamento telefonico - 348 562 5035

**2) Casa Digitale** - Dry-Art ETS - via Andreini 29/A, 31/A, 31/B - su appuntamento telefonico - 389 828 4797

**3) Sportello di supporto digitale** - Auser Bologna - Casa di Quartiere Ca'Solare dell'Arboreto - via del Pilastro 5 - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 - 338 3678253

**4) Polo integrato Poliambulatorio Pilastro e Case di Quartiere per il Benessere di Comunità** - Ceis ARTE e Società Dolce - via Pirandello 8 - lunedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00 - 051 2869011

**5) Sportello supporto digitale** - Ass. VER.BO - via Castelmerlo 13 lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 su appuntamento - 338 3994399

**6) Working Progress** - Dadamà - Piazza dei Colori 18/A - martedì dalle 11.00 alle 13.00 e giovedì dalle 17.00 alle 19.00 - 329 929 7015

**7) Tornare in FORMA con la MENTE e con il FISICO digitale** - Mattei Martelli APS - piazza dei Colori 8 A/B - martedì dalle 15.30 alle 18.00 su appuntamento - 348 027 1688 - 338 845 4308

**8) Assistente Digitale** - Casa di Quartiere villa Mazzacorati - AUSER - via Toscana 19 - su appuntamento telefonico - 3395203280 / 3335620061

**9) Sportello Supporto Digitale** - Associazione Senza il Banco - Casa di Quartiere Il Gufo - via Luigi Longo 12 - su appuntamento telefonico - 3899044011

**10) Il Portico di San Giuseppe ONLUS** - via Bellinzona 6 c/o parrocchia di San Giuseppe Sposo - su appuntamento telefonico - 051 021899

**11) Sportello supporto digitale** - Auser di Bologna, ODV-Onlus Ass. per l'invecchiamento attivo - via Corazza 7/6 - lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30 su appuntamento - 348 336 3500

**12) Corso di informatica base e di utilizzo dei servizi digitali** - Centro Sociale Villa Torchi - Via Colombarola 40 - su iscrizione - 051 323539

**13) Il Porto Informatico** - Antigona - via dello Scalo 6/A - su appuntamento telefonico - 340 608 9864

**14) Salotto digitale** - AIAS Bologna Onlus, Archilabò - via dello Scalo 21/2 c/o Biblioteca Luis Borges - 20/09, 25/10, 22/11 dalle 9.30 alle 11.30 necessaria iscrizione - 051 454727

**15) Scalo Condominio Lab Comunità** - Piazza Grande - via dello Scalo 26/A - dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 10.00 e dalle 17.00 alle 20.00 - facciamoinsieme@piazzagrande.it

**16) Digitale Salutare** - Centro Antartide - via Turati 98 c/o Centro Sociale 2 Agosto - tutti i lunedì dalle 16.00 alle 18.00 - 051 614 0674

**17) Sportello Digitale per il Cittadino - Attiva il Collegamento! Superiamo assieme il divario digitale** - AIAS Bologna Onlus - piazza della Pace 4/A - su appuntamento telefonico - 051 454727

**18) Corso di alfabetizzazione digitale** - Libertà era Restare APS - via Agucchi 290/A - 335 630 8180

**19) Corso sul digitale con un volontario** - Casa di Quartiere Santa Viola - via Emilia Ponente 131 - tutti i martedì dalle 9.30 alle 11.30, max 10 persone - 051 384679

**20) DIRE FARE DIGITALE** - Dry-Art ETS - via Battindarno 123 c/o sede del quartiere Borgo/Reno - martedì mattina e giovedì pomeriggio su appuntamento telefonico - 389 828 4797

**21) Corsi Informatica di base** - Borgo Alice - via Galeazza 2 c/o Centro Bacchelli - su appuntamento telefonico - 335 616 6096 - 371 356 1638

**22) Sportello di Inclusione Digitale** - Centro Sociale e Orti Villa Bernaroli APS - via Morazzo 3 - sabato mattina dalle 10.00 alle 12.00 su appuntamento telefonico - 370 327 7895

Digitale: mi serve aiuto! Dove andare?

In città sono presenti alcuni punti di riferimento dove trovare supporto per imparare a utilizzare i servizi digitali, della pubblica amministrazione ma anche per prendere confidenza con il proprio smartphone, superare piccoli intoppi e per impraticarsi sempre di più con il digitale: sportelli per necessità specifiche, corsi più generali, gruppi di pratica. Cerchi qui quello più vicino a lei!

Tutti i punti indicati offrono un servizio gratuito, offerto con accoglienza, pazienza e attenzione a tutti i bisogni, non solo digitali.

La mappa è disponibile anche online

QR  
CODE

## LEGENDA







Ufficio di supporto al Tecnico di garanzia della partecipazione

Prot. ALRER /cl. 1.13.6 fasc 2021/4/3  
Vedi segnatura XLM

Al responsabile del progetto  
"Costruiamo Case della Comunità...digitale"  
Sara Branchini  
[sara.branchini@centroantartide.it](mailto:sara.branchini@centroantartide.it)  
[univerde@pec.it](mailto:univerde@pec.it)

E p.c. Sabrina Franceschini  
Titolare della Posizione Organizzativa  
Comunicazione di cittadinanza  
[bandopartecipazione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:bandopartecipazione@postacert.regione.emilia-romagna.it)

Oggetto: L.R. n. 15/2018. Progetto "Costruiamo Case della Comunità...digitale" presentato da Università Verde di Bologna APS e finanziato nell'ambito del Bando Partecipazione 2021. Validazione Documento di proposta partecipata.

Preso atto del Documento di proposta partecipata di cui in oggetto, acquisito agli atti con prot. ALRER n. 24531.E del 7/10/2022, con la presente, si comunica che lo stesso è stato validato, ai sensi degli artt. 3, comma 1, lettera e) e 19, comma 1 lettera c) della LR n. 15/2018. "Legge sulla partecipazione all'elaborazione delle politiche pubbliche. Abrogazione della legge regionale 9 febbraio 2010 n. 3".

Cordiali saluti

*Firmato digitalmente*  
Il Tecnico di garanzia della  
partecipazione  
**Leonardo Draghetti**

