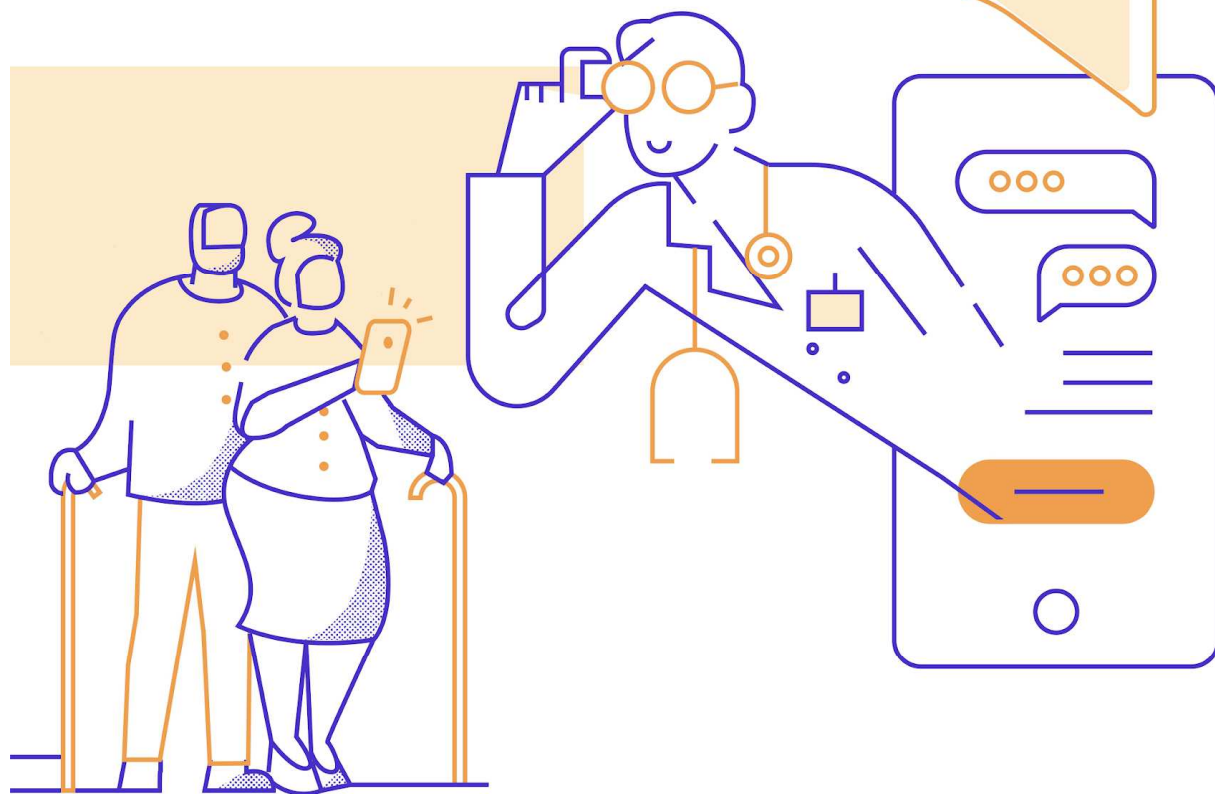




Relazione finale

Costruiamo case
della comunità
...digitale



Soggetto promotore: Università Verde di Bologna APS

Data presentazione progetto 10/12/2021

Data avvio processo partecipativo 09/02/2022

Data presentazione relazione finale 10/11/2022

*Progetto partecipativo finanziato con il contributo della Regione Emilia-Romagna ai sensi della Legge regionale 15/2018. **Bando Partecipazione 2021.***

1) RELAZIONE SINTETICA

Sintesi descrittiva del progetto, delineando tutti gli elementi che consentano, anche ai non addetti ai lavori, di comprendere il processo partecipativo:

“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.

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 è trattato 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.

Il percorso partecipativo è stato avviato con un'azione di mappatura dei soggetti del territorio più rilevanti in questa visione (i soggetti che si occupano di aggregazione e raccolta dei bisogni degli over65 ma anche i soggetti già attivi nel supporto digitale e alle fragilità dei più anziani generale), passando poi al loro coinvolgimento diretto volto a metterli in rete con l'Azienda USL 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 processo si è sviluppato attraverso una serie di fasi che in un primo momento hanno guidato i partecipanti, nei quattro territori cittadini caratterizzati dalla presenza delle Case della Salute, ad una analisi approfondita del contesto, attraverso una mappatura delle esperienze esistenti, dei bisogni e delle opportunità presenti sul territorio bolognese specialmente in relazione al supporto e alla

facilitazione digitale per i servizi sanitari digitali: a seguire i partecipanti sono stati invitati a partecipare alla definizione e realizzazione di quattro azioni sperimentali di accompagnamento digitale in altrettante Case della Salute cittadine che hanno rappresentato la base per costruire una strategia di lungo periodo per sviluppare il protagonismo delle Case della Salute nel supporto digitale.

Il percorso ha dato vita a una mappatura delle esperienze esistenti e ad alcune azioni pilota che sono state valutate anche in vista dei documenti finali. Costruiamo Case della Comunità... digitale ha coinvolto più policies aziendali con l'idea di lungo periodo di impattare sui procedimenti decisionali dell'Azienda USL di Bologna in materia di transizione digitale degli Over65, di provvedimenti legati al diritto di accesso ai servizi sanitari dei più anziani, della qualità delle cure primarie e sulle politiche di potenziamento della dimensione di comunità delle Case della Salute, andando a dare corpo a politiche intersettoriali a tutti gli effetti.

Tutto il percorso è stato orientato alla massima trasparenza e all'inclusività andando via via ad includere i soggetti del territorio nei lavori, orientando l'attività intersettoriale dell'Azienda USL mettendo in campo strategie fattive ed efficaci di collaborazione dell'ente stesso con i soggetti del Terzo Settore a partire dalla avvenuta cooperazione e facilitazione nelle azioni.

2) TITOLO, OGGETTO, TEMPI E CONTESTO DEL PROCESSO PARTECIPATIVO

Titolo del progetto:	Costruiamo Case della Comunità... Digitale
Soggetto richiedente:	Università Verde di Bologna APS
Ente titolare della decisione	Azienda USL di Bologna

Oggetto del processo partecipativo:

Il percorso partecipativo ha lavorato per coinvolgere attorno alle Case della Salute cittadine, i portatori di interesse, gli over65 della città e gruppi di attori sensibili al tema della transizione digitale dei più anziani, per analizzare in maniera congiunta le necessità su questo fronte ed immaginare soluzioni collaborative per realizzare azioni di formazione e supporto digitale rivolte agli over65, con particolare riferimento all'accesso ai servizi sanitari digitali e alla telemedicina, che potessero portare anche a un'evoluzione delle Case della Salute stesse in ottica di supporto digitale.

Con il percorso è stata avviata un'azione trasversale che ha coinvolto i vari settori dell'ente decisore e il Comune di Bologna nella definizione partecipata di politiche e linee di sviluppo su digital divide, esigenze degli over65 e democrazia di accesso ai servizi, ma anche con la qualità delle cure dei più anziani e con la costruzione di comunità. Il percorso si è collocato a monte del processo decisionale.

Oggetto del procedimento amministrativo

Indicare l'oggetto e i riferimenti dell'atto amministrativo adottato, collegato al processo:

Il procedimento amministrativo ha avuto come oggetto l'accoglimento del Documento di Proposta Partecipata e suoi allegati nato dal percorso.
L'accoglimento è stato approvato con Deliberazione 0000403 dell'Azienda USL di Bologna dell'08/11/2022

Tempi e durata del processo partecipativo

Indicare data di inizio e fine del percorso, precisando i tempi previsti e quelli effettivi, la durata del processo e la motivazione di eventuali scostamenti. Indicare se è stata richiesta e concessa la proroga ai sensi dell'art.15, comma 3 della L.R. 15 / 2018:

Il progetto è stato avviato in data 09/02/2022 tramite l'istituzione del Tavolo di Negoziazione del percorso e si è concluso 7/10/2022 con l'invio del DocPP al Tecnico di Garanzia, successivamente validato in data 10/10/2022.

Nel mese di giugno è stata richiesta una proroga di 60 giorni per lo svolgimento del processo perché già dai primi momenti del percorso il tema si è rivelato di grande interesse e urgenza non solo per la cittadinanza e gli stakeholders individuati e coinvolti nel Tavolo di Negoziazione, particolarmente partecipato a livello cittadino, ma anche per il Comune di Bologna che contestualmente all'avvio del processo ha istituito un Tavolo Comunale per il Digital Divide. Accanto a questo è emerso 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 ascolto e sperimentazione divenissero preparatorie per la rete di punti di facilitazione digitale che saranno attivati nei primi mesi del 2023.

La fortunata sinergia del percorso con questi sviluppi ha quindi reso necessarie alcune attività integrative di approfondimento e di rete che sono state realizzate dall'Università Verde e dai componenti della Cabina di Regia: una referente del tavolo comunale per il Digital Divide è stata coinvolta nel percorso all'interno del Comitato di Garanzia e si è deciso di lavorare in strettissimo coordinamento anche con gli uffici rete dei quartieri in modo da tenere l'azione anche di partecipazione il più possibile in sinergia, costruendo anche alcune azioni inizialmente non previste sul fronte della comunicazione. Allo stesso modo, dopo la fase di ascolto, si è deciso di lavorare al meglio alle azioni sperimentali proprio perché fossero al massimo propedeutiche agli sviluppi locali successivi legati al PNRR.

Per le stesse ragioni, insieme all'Azienda USL di Bologna e all'Università Bocconi, si è deciso di potenziare le azioni di ricerca e valutazione di impatto legati al progetto.

Infine, le quattro azioni sperimentali che hanno interessato le 4 Case della Salute Cittadine, anche ai fini di una più agevole partecipazione degli utenti, sono state attivate nel mese di settembre.

Contesto in cui si è svolto il processo partecipativo

Breve descrizione del contesto, cioè ambito territoriale interessato dal progetto, popolazione residente ed altri elementi utili per comprendere il contesto. In particolare, evidenziare eventuali aspetti problematici rilevanti per il processo:

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 della prenotazione telefonica di visite ed esami, servizi digitali che generalmente semplificano la vita ai cittadini, rappresentano un elemento che genera insicurezza per chi ha qualche anno in più sulle spalle. In questi mesi l'evoluzione in forma digitale di molti servizi, specialmente sanitari, ha subito una forte

accelerazione che ha fatto sì che fruirne non sia solo una opportunità ma che sia divenuta una strada obbligata per fare fronte a una serie di necessità.

Proprio alla luce di questo sviluppo 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 speculare forte accelerazione durante e dopo la pandemia a causa di questa maggiore importanza acquisita da alcuni canali e servizi digitali, ha colpito tutte le classi di età ma le maggiori difficoltà di inserimento in questa nuova esperienza di cittadinanza digitale sono spesso registrate nella popolazione anziana, identificata in modo convenzionale 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 appartenenti a questa fascia di età (che comprende in città quasi 98.000 persone). L'indagine è stata affidata a Doxa e ha previsto la realizzazione di 1.000 interviste. Ne emergono alcuni dati interessanti. Si può osservare una tendenza positiva relativa alle dotazioni tecnologiche: fra coloro che possiedono una linea telefonica fissa (938 casi su 1000) il 54,7% ha la possibilità di collegarsi a Internet con ADSL (21,5%) oppure con la fibra ottica (33,2%). La possibilità di connessione è nettamente superiore tra gli uomini (68,4%) rispetto alle donne (45,2%) e decresce sensibilmente con l'avanzare dell'età (fra le persone con più di 79 anni ha dichiarato questa possibilità solamente il 27,2%). Il FSE è il servizio più utilizzato dagli over65, secondo l'indagine il 57,7% ha le credenziali, ma questo dato riguarda solo le 669 persone su 1000 che utilizzano gli strumenti di connessione digitale. Questo significa che su 1000 persone poco meno di 400 hanno le credenziali del FSE e questa percentuale si abbassa ancora se guardiamo allo SPID (53%). Le persone più sconnesse sono donne anziane e sole. Questo solleva un grande problema di democrazia, di salute (se si pensa alla telemedicina e alle funzioni di prenotazione, prevenzione a cui si può avere accesso solo attraverso i canali digitali) ma anche più in generale di isolamento. Molto interessanti appaiono inoltre le risposte fornite dalle persone intervistate ai quesiti volti a individuare i problemi che limitano o precludono l'utilizzo delle tecnologie digitali: il 38,5% evidenzia che sarebbero necessari strumenti più semplici, pensati specificamente per le esigenze degli anziani, e il 28,6% dichiara che gli smartphone sono strumenti complessi o con troppe funzioni; il 27,9% ritiene che i personal computer non sono adatti per gli anziani che non li hanno mai usati e il 17,3% segnala l'esigenza di un supporto tecnico per configurare e gestire la rete WiFi domestica.

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, di contrastare il senso profondo di frustrazione che questo cambiamento sta generando, ma soprattutto che dia la possibilità di trovare un accompagnamento ed un affiancamento nei luoghi del quotidiano: l'accompagnamento digitale così pensato può rappresentare anche un'occasione di socialità e rete a contrasto di solitudini e fragilità anche a prescindere dal pretesto del digitale.

Attorno alla Casa della Salute del Quartiere Porto Saragozza, a partire dalla primavera del 2021 in partnership con alcune realtà attive del territorio, si è 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 un grande successo in termini di partecipazione della popolazione più anziana, che sente particolarmente la necessità di occasioni di confronto su questo tema: il percorso, che ha coinvolto quasi 50 partecipanti, ha altresì messo in luce non solo che per queste persone l'invito al ricorso di strumenti digitali si configuri come un fattore di grande stress e fragilità ma anche che,

anche a seguito di percorsi di apprendimento, esse mantengono una sensazione di grande diffidenza e insicurezza.

Consulenze esterne (indicare se si è fatto ricorso a consulenze esterne)

X SI

NO

3) PROCESSO PARTECIPATIVO

Se il processo si è articolato in fasi, indicare, per ogni singola fase, tutti i dati richiesti e sottoelencati.

Descrizione del processo partecipativo:

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

Fase di apertura e condivisione

Periodo: febbraio – marzo 2022

Descrizione attività

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.

Svolgimento del percorso

Periodo: aprile – settembre 2022

Descrizione attività

_ Indagine e ascolto dei bisogni – incontri territoriali (aprile- maggio)

In questa fase è stato effettuato un ciclo di incontri di lavoro con gli Uffici Rete dei quattro Quartieri coinvolti del Comune di Bologna, utile a condividere il percorso nei suoi obiettivi e modalità, ad effettuare un primo allargamento della mappatura degli stakeholder territoriali, a proseguire l'azione di mappatura delle esperienze esistenti e a programmare in maniera condivisa gli incontri pubblici. Tra i mesi di aprile e maggio si è svolto quindi il 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.

A conclusione di questo ciclo di 4 incontri è stata altresì ultimata la mappatura delle esperienze cittadine di supporto digitale che è stata raccontata in una mappa cartacea, poi condivisa con il TDN e in una mappa digitale realizzata in collaborazione con il Comune di Bologna.

Presentazione delle proposte e co-progettazione (giugno-luglio)

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, ha 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 al documento delle linee guida si trova l'esito delle co-progettazioni che hanno previsto l'attivazione di 4 punti di facilitazione digitale, uno per ogni Casa della Salute.

Sono stati organizzati in questa fase alcuni incontri preparatori specifici con alcuni soggetti del TDN di riferimento per le sperimentazioni individuate (Ufficio Scolastico Territoriale, Lepida, CCM).

Avvio delle sperimentazioni progettate sul territorio (settembre)

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 alla 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. 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

Periodo: settembre- ottobre 2022

Descrizione attività

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 e quello della privacy) cari a tutti i partecipanti al percorso.

Elenco degli eventi partecipativi:

NOME EVENTO	LUOGO / MODALITA' SVOLGIMENTO	DATA EVENTO
Costruiamo Case della Comunità... digitale	Quartiere San Donato San Vitale Casa di Quartiere Frassinetti _ In presenza	20 aprile 2022 ore 17.30

Per ogni evento indicare:

Partecipanti (da compilare se i dati sono disponibili)	
<i>Chi e quanti (quante donne, uomini, giovani):</i>	17 – 10 uomini, 7 donne delle quali 2 under 30
<i>Come sono stati selezionati:</i>	Mappatura degli stakeholder di Quartiere realizzata insieme all'Azienda USL e all'ufficio reti del Quartiere San Donato San Vitale. Invitati anche soggetti territoriali delle reti del TDN.
<i>Quanto sono rappresentativi della comunità:</i>	Altra rappresentatività dei soggetti attivi nel quartiere sia sul fronte dell'aggregazione degli over65 che nella fornitura di supporto digitale alla popolazione
<i>Metodi di inclusione:</i>	Canali di comunicazioni istituzionali, invito diretto, mailing, telefonate, coinvolgimento con passaparola, e invito più ampio nei punti di aggregazione di quartiere.
Metodi e tecniche impiegati:	
Mapping/narrative medicine Search conference/Opera	
Breve relazione sugli incontri:	
L'incontro si è aperto con una introduzione formale che ha visto un intervento della Presidente di Quartiere seguito dal saluto del Direttore di Distretto dell'Azienda USL di Bologna e dalla presentazione delle facilitatrici. La prima parte ha coinvolto i presenti, in una modalità mista tra narrative medicine e mapping, nel fissare su una mappa del territorio e raccontare le esperienze di supporto digitali esistenti o già sperimentate sul quartiere. La seconda parte, attraverso uno specifico adattamento delle metodologie Opera e della Search conference, a condividere necessità e opportunità territoriali in ambito di facilitazione digitale agli over 65. A conclusione sono stati restituiti gli esiti complessivi del lavoro e illustrati i prossimi step di progetto.	
Valutazioni critiche:	

L'interesse in questo territorio su questi temi si è rivelato particolarmente alto così come particolarmente preziosa la testimonianza degli stakeholders coinvolti e presenti in maniera particolarmente significativa. È stata necessaria una particolare attenzione dei facilitatori nel guidare i partecipanti nell'individuare gli spunti che avrebbero potuto trovare un opportuno sviluppo nel contesto del progetto e relative all'azione amministrativa dell'ente decisore e quelle che invece avrebbero preso strade più legate all'attività del Comune di Bologna, comunque rappresentato nel contesto dell'incontro e nel Comitato di Garanzia.

NOME EVENTO	LUOGO / MODALITA' SVOLGIMENTO	DATA EVENTO
Costruiamo Case della Comunità... Digitale	Quartiere Borgo Reno Sala Consiliare Falcone e Borsellino In presenza	28 aprile 2022 ore 17.30

Per ogni evento indicare:

Partecipanti (da compilare se i dati sono disponibili)	
<i>Chi e quanti (quante donne, uomini, giovani):</i>	11 partecipanti – 6 uomini e 3 donne di cui 2 under 30
<i>Come sono stati selezionati:</i>	Mappatura degli stakeholder di Quartiere realizzata insieme all'Azienda USL e all'ufficio reti del Quartiere Borgo Reno. Invitati anche soggetti territoriali delle reti del TDN.
<i>Quanto sono rappresentativi della comunità:</i>	Altra rappresentatività dei soggetti attivi nel quartiere sia sul fronte dell'aggregazione degli over65 che nella fornitura di supporto digitale alla popolazione
<i>Metodi di inclusione:</i>	Canali di comunicazioni istituzionali, invito diretto, mailing, telefonate, coinvolgimento con passaparola, e invito più ampio nei punti di aggregazione di quartiere.
Metodi e tecniche impiegati:	
Mapping/narrative medicine	
Search conference/Opera	
Breve relazione sugli incontri:	
L'incontro si è aperto con una introduzione formale che ha visto un intervento della Presidente di Quartiere seguito dal saluto del Responsabile della Casa della Salute di Borgo Reno dell'Azienda USL di Bologna e dalla presentazione delle facilitatrici. La prima parte ha coinvolto i presenti, in una modalità mista tra narrative medicine e mapping, nel fissare su una mappa del territorio e raccontare le esperienze di supporto digitali esistenti o già sperimentate sul quartiere. La seconda parte, attraverso uno specifico adattamento delle metodologie Opera e della Search conference, a condividere necessità e opportunità territoriali in ambito di facilitazione digitale agli over 65.	

A conclusione sono stati restituiti gli esiti complessivi del lavoro e illustrati i prossimi step di progetto.

Valutazioni critiche:

I soggetti presenti, seppure in numero esiguo, sono stati particolarmente interessati a ragionare sui temi in oggetto perché dopo la Pandemia, pur con alcune iniziative in programma, hanno faticato particolarmente a intercettare gli over65 del territorio su questi temi. L'incontro è stato quindi particolarmente sentito e proficuo.

NOME EVENTO	LUOGO / MODALITA' SVOLGIMENTO	DATA EVENTO
Costruiamo Case della Comunità... Digitale	Quartiere Navile Casa di Quartiere Montanari In presenza	2 maggio 2022 ore 17.30

Partecipanti (da compilare se i dati sono disponibili)	
<i>Chi e quanti (quante donne, uomini, giovani):</i>	12 partecipanti – 7 uomini e 5 donne, 1 uomo under 30
<i>Come sono stati selezionati:</i>	Mappatura degli stakeholder di Quartiere realizzata insieme all'Azienda USL e all'ufficio reti del Quartiere Navile e del gruppo di lavoro Casa della Salute. Invitati anche soggetti territoriali delle reti del TDN.
<i>Quanto sono rappresentativi della comunità:</i>	Altra rappresentatività dei soggetti attivi nel quartiere sia sul fronte dell'aggregazione degli over65 che nella fornitura di supporto digitale alla popolazione
<i>Metodi di inclusione:</i>	Canali di comunicazioni istituzionali, invito diretto, mailing, telefonate, coinvolgimento con passaparola, e invito più ampio nei punti di aggregazione di quartiere.
Metodi e tecniche impiegati:	
Mapping/narrative medicine Search conference/Opera	
Breve relazione sugli incontri:	
L'incontro si è aperto con una introduzione formale che ha visto un intervento della Referente del Quartiere e gruppi di lavoro Casa della Salute seguito dal saluto del Responsabile della Casa della Salute del Navile dell'Azienda USL di Bologna e dalla presentazione delle facilitatrici. La prima parte ha coinvolto i presenti, in una modalità mista tra narrative medicine e mapping, nel fissare su una mappa del territorio e raccontare le esperienze di supporto digitali esistenti o già sperimentate sul quartiere. La seconda parte, attraverso uno specifico adattamento delle metodologie Opera e della Search conference, a condividere necessità e opportunità territoriali in ambito di facilitazione digitale agli over 65. A conclusione sono stati restituiti gli esiti complessivi del lavoro e illustrati i prossimi step di progetto.	
Valutazioni critiche:	

L'incontro è stato molto partecipato ed è stato rilevato un grande interesse a passare in tempi rapidi alla fase sperimentale. È stata necessaria una particolare attenzione dei facilitatori nel guidare i partecipanti nell'individuare gli spunti che avrebbero potuto trovare un opportuno sviluppo nel contesto del progetto e relative all'azione amministrativa dell'ente decisore e quelle che invece avrebbero preso strade più legate all'attività del Comune di Bologna, comunque rappresentato nel contesto dell'incontro e nel Comitato di Garanzia.

NOME EVENTO	LUOGO / MODALITA' SVOLGIMENTO	DATA EVENTO
Costruiamo Case della Comunità... Digitale	Quartiere Porto Saragozza Sala Cenerini In presenza	5 maggio 2022 ore 17.00

Partecipanti (da compilare se i dati sono disponibili)

<i>Chi e quanti (quante donne, uomini, giovani):</i>	26 partecipanti - 2 uomini e 14 donne di cui 2 under 30
<i>Come sono stati selezionati:</i>	Mappatura degli stakeholder di Quartiere realizzata insieme all'Azienda USL e all'ufficio reti del Quartiere Porto Saragozza. Invitati anche soggetti territoriali delle reti del TDN.
<i>Quanto sono rappresentativi della comunità:</i>	Altra rappresentatività dei soggetti attivi nel quartiere sia sul fronte dell'aggregazione degli over65 che nella fornitura di supporto digitale alla popolazione
<i>Metodi di inclusione:</i>	Canali di comunicazioni istituzionali, invito diretto, mailing, telefonate, coinvolgimento con passaparola, e invito più ampio nei punti di aggregazione di quartiere.

Metodi e tecniche impiegati:

Mapping/narrative medicine

Search conference/Opera

Breve relazione sugli incontri:

L'incontro si è aperto con una introduzione formale che ha visto un intervento del Presidente di Quartiere seguito dal saluto del Direttore di Distretto dell'Azienda ULS di Bologna e dalla presentazione delle facilitatrici.

La prima parte ha coinvolto i presenti, in una modalità mista tra narrative medicine e mapping, nel fissare su una mappa del territorio e raccontare le esperienze di supporto digitali esistenti o già sperimentate sul quartiere. La seconda parte, attraverso uno specifico adattamento delle metodologie Opera e della Search conference, a condividere necessità e opportunità territoriali in ambito di facilitazione digitale agli over 65.

A conclusione sono stati restituiti gli esiti complessivi del lavoro e illustrati i prossimi step di progetto.

Valutazioni critiche:

L'incontro è stato molto partecipato e, considerata la presenza di un bando di quartiere, attivo da diversi anni, volto proprio a finanziare i progetti sul Digital Divide e le fragilità, la raccolta di esperienze e il

successivo confronto sono stati particolarmente ricchi. Sono state su questo territorio raccolte anche le proposte di esperienze presentate al suddetto bando ma non finanziate.

NOME EVENTO	LUOGO / MODALITA' SVOLGIMENTO	DATA EVENTO
Co progettazione dei punti di supporto digitale	Casa della Salute Porto Saragozza In presenza	12 luglio ore 16.30

Partecipanti (da compilare se i dati sono disponibili)	
<i>Chi e quanti (quante donne, uomini, giovani):</i>	31 partecipanti – 13 donne e 18 uomini
<i>Come sono stati selezionati:</i>	Invito indirizzato ai partecipanti degli incontri precedenti, ai soggetti del TDN e loro reti, ai referenti delle esperienze di supporto digitale mappate.
<i>Quanto sono rappresentativi della comunità:</i>	Alta rappresentatività delle comunità cittadine interessate su questi temi e ingaggiate nel progetto.
<i>Metodi di inclusione:</i>	Invito diretto tramite mailing e telefonate.
Metodi e tecniche impiegati:	
Adattamento della metodologia dell'OST e del GOPP - Goal Oriented Project	
Breve relazione sugli incontri:	
L'incontro è stato avviato con un saluto del direttore di distretto, seguito da una restituzione di quanto emerso negli incontri precedenti e da una prima proposta di lavoro finalizzata a lavorare alla progettazione di 1 sperimentazione di supporto digitale per ogni Casa della Salute cittadina ed elaborata a partire da quanto emerso negli incontri territoriali.	
I partecipanti sono stati poi invitati a dividersi in gruppi di lavoro, ciascuno moderato da un facilitatore dedicato, ciascuno dei quali ha lavorato su un Canva di massima impostato al fine di approfondire opportunamente i diversi aspetti della sperimentazione, anche sul fronte dei risultati auspicati.	
Valutazioni critiche:	
Nel progetto iniziale si era immaginato di svolgere questa coprogettazione in maniera specifica per ogni territorio, ma considerato quanto emerso nei diversi incontri territoriali e il desiderio di una parte dei soggetti coinvolti di poter partecipare in maniera trasversale ai diversi tavoli di coprogettazione, si è valutato di concentrare questa azione in un unico incontro, con l'attivazione di 4 tavoli in parallelo, e il supporto di altrettanti facilitatori, nella Casa della Salute più centrale e facilmente raggiungibile in città.	

NOME EVENTO	LUOGO / MODALITA' SVOLGIMENTO	DATA EVENTO
Sperimentazione di azioni di supporto digitale	Casa della Salute Cittadine	5 settembre – 7 ottobre

Partecipanti (da compilare se i dati sono disponibili)	
<i>Chi e quanti (quante donne, uomini, giovani):</i>	85
<i>Come sono stati selezionati:</i>	Apertura a tutta la cittadinanza
<i>Quanto sono rappresentativi della comunità:</i>	I partecipanti hanno rappresentato un campione rappresentativo della possibile utenza con necessità di supporto digitale

<i>Metodi di inclusione:</i>	Diffusione delle informative presso le Case della Salute, i Medici di Medicina Generale, la Case della Salute cittadine
Metodi e tecniche impiegati:	
Learning by doing/ricerca azione	
Breve relazione sugli incontri:	
In questa fase sono state sperimentate alcune azioni pilota di supporto digitale nelle Case della Salute cittadine così come da co-progettazione e nello specifico: uno sportello di supporto digitale, gruppi di pratica digitale, un corso per formatori alla pari, un corso di facilitazione digitale intergenerazionale.	
Valutazioni critiche:	
Le azioni, della durata di circa un mese, hanno permesso di sperimentare quanto ideato, valutarne l'efficacia (anche attraverso interviste dirette) e immaginare ipotesi di continuità.	

Grado di soddisfazione dei partecipanti.

Indicare se è stato rilevato il grado di soddisfazione dei partecipanti e con quali strumenti:

Il gradimento del percorso complessivo è stato rilevato in maniera partecipata durante gli incontri del TDN attraverso focus group dedicati durante i quali i membri, il cui gruppo è stato in alcuni casi allargato ad alcuni dei partecipanti agli incontri territoriali, sono stati invitati a valutare sia l'andamento del percorso che i suoi risultati anche a partire da quanto recepito dalle proprie reti. Questi momenti hanno messo in luce valutazioni estremamente positive sulla metodologia applicata, sull'attenzione a fare rete messa nel progetto e sul contributo dato dal progetto a inserire il tema nelle priorità.

Per quanto riguarda invece il grado di soddisfazione dei partecipanti alle sperimentazioni è stato messo a punto, in collaborazione con CERGAS Bocconi, un questionario di gradimento che è stato, dove possibile, somministrato ai partecipanti e più spesso, nei casi in cui i partecipanti stessi, anziani, non si trovavano a proprio agio con questo strumento, utilizzato come traccia di una chiacchierata di valutazione della partecipazione stessa. Questo strumento è stato pensato per valutare anche l'impatto dell'azione realizzata, sia relativamente alle competenze digitali che alle caratteristiche relazionali della sperimentazione e alla più ampia percezione della Casa della Salute come spazio di comunità.

4) TAVOLO DI NEGOZIAZIONE

Si prega di non indicare i nominativi dei componenti, che vanno indicati nell'allegato 2, ma solo chi rappresentano o da chi sono stati indicati, ad esempio: componente indicato dal Comune di..., componente in rappresentanza dell'Associazione X:

Componenti

Il Tavolo di Negoziazione è stato composto da realtà territoriali che sono state individuate e coinvolte unitamente dal soggetto promotore e dal decisore, a partire dai soggetti particolarmente sensibili al tema, sia tra i soggetti che nel territorio del Distretto di Bologna sono storicamente attivi nell'intercettare e aggregare i bisogni degli over 65 che tra i soggetti già portatori di competenze ed esperienze di supporto digitale, includendo anche gli organi deputati alla partecipazione aziendale come i Comitati Consultivi Misti Aziendali e distrettuali.

Hanno fatto parte del TdN rappresentati di:

1. Azienda USL di Bologna
2. Università Verde di Bologna APS
3. Quartiere Porto Saragozza - Ufficio Reti
4. Informatici Senza Frontiere APS
5. Lepida SPA
6. Ufficio Scolastico Territoriale di Bologna
7. Auser Bologna
8. Ancescao Bologna
9. Comitati Consultivi Misti Azienda USL
10. Comitati Consultivi Misti Distretto di Bologna - Azienda USL
11. Spi-Cgil Bologna
12. Aias Bologna Onlus
13. Voolo

Numero e durata incontri:

Il TDN si è riunito in 5 Incontri in data:

- _ 9 febbraio (a distanza)
- _ 13 aprile (a distanza)
- _ 1 luglio (a distanza)
- _ 6 settembre (a distanza)
- _ 6 ottobre (in presenza)

Ogni incontro è stato moderato dai facilitatori ed ha avuto la durata di 2 ore.

Link ai verbali:

<https://centroantartide.it/progetto/costruiamo-case-della-comunita-digitale/>

Valutazioni critiche:

Il Tavolo di Negoziazione ha sempre previsto in apertura un intervento di saluto di un referente dell'Azienda USL di Bologna, una presentazione degli avanzamenti del percorso e un focus group tra i componenti del TDN. Agli incontri hanno sempre partecipato anche i membri del Comitato di Garanzia che hanno preso parte in maniera molto aperta ai lavori del gruppo e in alcuni casi alcuni soggetti che hanno preso parte alle attività territoriali / sperimentali.

Durante i TdN non sono emersi particolari conflitti ma tutti i soggetti ci hanno tenuto in maniera particolare a condividere considerazioni di sviluppo locale e nazionale sui temi in oggetto.

5) COMITATO DI GARANZIA LOCALE (compilare solo se costituito)

Si prega di non indicare i nominativi dei componenti, che vanno indicati nell'allegato 2, ma solo chi rappresentano o da chi sono stati indicati, ad esempio: componente indicato dal Comune di..., componente in rappresentanza dell'Associazione X:

Componenti

- Componente dello staff di progetto niCe – life, indicato dall'Azienda USL di Bologna
- Consigliera del Comune di Bologna e Referente per la quinta commissione consiliare
- Referente di Federsanità Anci Toscana
- Referente del CERGAS _ Università Bocconi

Numero incontri:

- Il CdG si è riunito unitamente al TDN in 5 Incontri in data:
- 9 febbraio (a distanza)
 - 13 aprile (a distanza)
 - 1 luglio (a distanza)
 - 6 settembre (a distanza)
 - 6 ottobre (in presenza)

Link ai verbali:

<https://centroantartide.it/progetto/costruiamo-case-della-comunita-digitale/>

Valutazioni critiche:

Il Comitato di Garanzia è stato istituito come un comitato tecnico-scientifico composto da quattro soggetti terzi esterni al processo che hanno avuto il compito di monitorare tutti gli aspetti qualitativi del percorso nonché il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi. I garanti sono stati selezionati da diverse aree tematiche: partecipazione in ambito sanitario, transizione digitale over65, community building in ambito medico, progettazione in ambito di sanità e digital divide. Questo nucleo è stato formalizzato dal TdN, istituito dall'inizio del percorso ed ha operato in piena autonomia con la possibilità di richiedere aggiornamenti allo stesso TdN o al referente del processo partecipativo.

Come da proposta di progetto il Comitato di Garanzia si è riunito esclusivamente in occasione dei Tavoli di Negoziazione ed il gruppo è stato poi tenuto aggiornato dai coordinatori di progetto durante tutto l'iter del percorso con l'invio di inviti e documenti. Due dei 4 membri del CdG hanno anche preso parte agli incontri territoriali del percorso partecipativo. Sono stati fissati anche alcuni momenti di confronto dedicato di singoli membri del CdG con la referente di progetto a partire dagli specifici ambiti di competenza (es sulle valutazioni di impatto con la referente di CERGAS Bocconi o sulle possibili sinergie con l'attività dell'amministrazione locale con la referente del Comune di Bologna, con Cristina Malvi relativamente alle sinergie con i progetti europei in corso in città).

Il CdG ha partecipato alla seduta di approvazione del DocPP e alla revisione dello stesso.

6) COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Descrivere le attività di comunicazione utilizzate per diffondere nella comunità interessata la conoscenza del processo partecipativo, le informazioni per poter partecipare e le informazioni relative agli esiti del processo quali, ad esempio, verbali degli incontri e/o report intermedi o finali per i partecipanti o altri strumenti. Elencare gli strumenti informativi e di comunicazione utilizzati:

Nella fase di condivisione del percorso, in accordo con Cabina di Regia e TDN, è stato predisposto un piano di comunicazione per declinare azioni e strumenti volti a comunicare con la massima trasparenza il processo in tutte le sue fasi. Il piano è stato impostato per utilizzare al meglio i canali e gli strumenti di cui l'ente decisore e il soggetto proponente già dispongono, prevedendo l'attivo coinvolgimento del TdN e di tutti quei soggetti che hanno acconsentito a contribuire ad una promozione capillare.

L'azione di comunicazione ha preso il via con un lavoro specifico di tre incontri di condivisione di linee di lavoro, di comunicazione e di grafica, tra il soggetto proponente ed il gruppo di referenti dell'area comunicazione dell'Azienda UsI di Bologna: dopo questo momento di confronto si è proceduto, grazie a una consulenza esterna, a ideare e produrre un'immagine coordinata del percorso (font, palette colori, immagini caratterizzanti, impostazione di massima dei materiali) che potesse poi essere declinata in maniera funzionale a comunicare tutte le fasi. Volutamente si è scelto di non realizzare un logo ma di concentrarsi su questo concetto di immagine per poter valorizzare al massimo i loghi dell'ente decisore, delle Case della Salute e dei partner: in questo modo il percorso è stato chiaramente riconoscibile da tutti gli attori. Grazie al supporto dei partner di progetto, e considerato il target del percorso, per la costruzione dei materiali è stata data grande importanza all'accessibilità.

Fin dall'inizio del percorso è stata aperta una sezione dedicata sul sito dell'Università Verde di Bologna APS e una speculare alla voce "partecipazione" del sito dell'Azienda USL di Bologna: la pagina è stata via via aggiornata con tutti i materiali del percorso, la descrizione del progetto, gli appuntamenti, report, contatti, report, DocPP e altro.

Il piano di comunicazione è stato articolato in due dimensioni, quella della comunicazione esterna (rivolta a tutto il territorio) e quella interna (rivolta ai partecipanti e le realtà coinvolte). La comunicazione esterna ha incluso attività di produzione news per i siti di AUSL, UniVerde, e dei Quartieri interessati dai percorsi, post sui social, newsletter, gruppi Whatsapp, diffusione di locandine e di flyer in alcuni luoghi di aggregazione strategici (CdS, sale di attesa dei MMG, farmacie e case di quartiere), un presidio attivo dei social network. Anche i soggetti del TDN sono stati coinvolti a condividere informazioni e contenuti sui loro canali, cartacei web e social e in particolare a dedicarsi al passaparola.

La comunicazione interna si è occupata di tenere sempre informati e aggiornati i partecipanti e i soggetti interessati attraverso un contatto diretto tramite e-mail e chiamate. Chiunque ha potuto richiedere informazioni e chiarimenti contattando il responsabile o i facilitatori del percorso i cui contatti sono stati resi pubblici anche con un cellulare di riferimento.

In fase di apertura e di realizzazione delle azioni sperimentali sono state previste alcune azioni di comunicazione situata negli spazi più strategici delle Case della Salute e del territorio con particolare attenzione ai materiali cartacei anche in riferimento al target e agli obiettivi di progetto.

Tutte le attività sono state impostate con fortissima attenzione al coinvolgimento dei cittadini e in termini di trasparenza e di accessibilità garantendo a chiunque la consultazione libera e pubblica di tutti i

materiali: tutte le azioni del percorso infatti, inclusi gli incontri pubblici, hanno avuto una forte componente comunicativa.

Tra i materiali di comunicazione più rilevanti prodotti e diffusi, è stata realizzata la Mappa del supporto digitale cittadino, pensata sia per comunicare il percorso che i risultati del fondamentale lavoro di mappatura svolto e mancante in città.

Si segnala anche la produzione di uno speciale “glossario” dell’alfabetizzazione digitale prodotto e distribuito agli over 65 in occasione delle azioni sperimentali di supporto digitale.

Per la comunicazione degli esiti del processo è stata organizzata un’attenta attività di ufficio Stampa che si è tradotta in n. 4 uscite video e altrettante uscite stampa sulla città di Bologna.

Numero totale cittadini coinvolti direttamente nel processo:	180
Numero cittadini raggiunti indirettamente dal processo e ben informati su esso:	500

7) ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Descrivere sinteticamente le attività di formazione svolte, indicare, nello specifico le categorie interessate (per esempio: cittadini, staff di progetto, dipendenti comunali...), i corsi svolti e se vi sono stati scostamenti rispetto a quanto previsto dal progetto presentato.

Il percorso ha fin da principio contemplato tra le proprie attività l’attivazione di un percorso di sviluppo delle competenze del personale, con particolare riferimento ai dipendenti dell’Azienda USL di Bologna, che è stato strutturato a partire dalle esigenze riscontrate dai referenti coinvolti nella Cabina di Regia. Il percorso formativo ha tuttavia avuto un ritardo nel suo avvio poiché, contestualmente ai mesi di apertura e prime fasi di svolgimento del percorso, è stato istituito internamente all’Azienda un board “Partecipazione, contrasto delle disuguaglianze (equità) e umanizzazione”, con la finalità di promuovere internamente all’azienda la cultura della partecipazione e nuovi percorsi legati a specifici temi di lavoro. Considerato questo sviluppo interno, rispetto a quanto inizialmente previsto, si è valutato di:

- svolgere un set di moduli formativi direttamente negli incontri della Cabina di Regia. Tra i temi trattati: legge regionale 15/2018, costruzione di reti e community building, la sanità di iniziativa, le metodologie di progettazione e organizzazione dei processi partecipativi
- programmare due incontri formativi rivolti in particolare ai componenti del board sul tema della partecipazione, partecipazione in sanità, buone pratiche, la gestione dei processi di empowerment territoriale con focus legati alla salute e al digitale, gestione dei conflitti.

Questi momenti sono stati realizzati da formatori esperti anche con la finalità di condividere conoscenze, competenze, soluzioni e testimonianze su queste tematiche.

Particolare attenzione è stata data al supporto nel generare il cambiamento attraverso il coinvolgimento di più policies e nel consolidamento del lavoro intersettoriale, sempre attraverso la Cabina di Regia.

Durante tutto lo svolgimento del processo il personale dell’ente decisore è stato accompagnato da facilitatori ed esperti che hanno contribuito alle attività di analisi, di rilevamento di criticità e di impatto sul lavoro dell’Azienda USL, un dato che era emerso come particolarmente strategico anche in precedenti esperienze dell’ente.

Attraverso la realizzazione delle azioni sperimentali collaborative inoltre si è lavorato fianco a fianco dei referenti del Distretto e delle Case della Salute per individuare un iter volto a supportare lo sviluppo di un modello di co-progettazione Azienda - territorio legato alle Case della Salute con un forte coinvolgimento trasversale dei settori aziendali. Particolare attenzione è stata data al coordinamento dell'esperienza e dell'attività formativa con la virtuosa esperienza degli uffici rete dell'area welfare dei Quartieri di Bologna. Ogni fase di questo percorso di empowerment e di sviluppo delle competenze non si è tradotta in un aggravio lavorativo, ma in un vero e proprio affiancamento che ha avuto come obiettivo quello di consolidare le capacità dello staff interno all'ente.

I momenti formativi interni alle Cabine di Regia sono stati realizzati da remoto ancorché con modalità di interazione non frontale. Lo staff coinvolto è stato anche invitato a prendere parte a momenti di affiancamento sul campo negli incontri in presenza.

Un dipendente dell'Associazione proponente ha partecipato a una delle iniziative formative della Regione.

8) ESITO DEL PROCESSO

Documento di proposta partecipata

Indicare la **data** in cui è stato trasmesso il DocPP, validato dal Tecnico di garanzia, all'ente titolare della decisione oggetto del processo partecipativo:

11/10/2022

Se l'ente responsabile, al quale è stato trasmesso il DocPP, validato dal Tecnico di garanzia, ha approvato un documento che dà atto:

- del processo partecipativo realizzato
- del Documento di proposta partecipata

indicarne gli estremi:

Deliberazione 0000403 dell'Azienda USL di Bologna dell'08/11/2022

Influenza del processo partecipativo sulla decisione pubblica correlata all'oggetto del progetto

Indicare se e in quale misura il processo partecipativo ha avuto influenza sulle scelte o sulle decisioni oggetto del processo stesso; in particolare, specificare **se l'ente al quale compete la decisione ha tenuto conto dei risultati del processo** o se, non avendone tenuto conto, ne ha indicato le motivazioni (indicare anche l'atto di riferimento):

Il percorso partecipativo ha dato per ora luogo alla delibera di accoglimento da parte dell'ente decisore (Deliberazione 0000403 dell'Azienda USL di Bologna dell'08/11/2022) e all'impegno di una continuità di

lavoro all'interno del board "Partecipazione, contrasto delle disuguaglianze (equità) e umanizzazione" interno all'Azienda USL.

L'Azienda USL ha confermato inoltre l'impegno a tenere conto dei risultati del processo, con la specifica attenzione alla possibilità di prosecuzione delle azioni di supporto digitale nelle Case della Salute, a partire dall'impegno congiunto con il promotore a una ricerca di risorse dedicate a questa attività.

Risultati attesi e risultati conseguiti

Indicare il grado di efficacia del processo partecipativo in termini di obiettivi raggiunti.

In particolare:

- *descrivere i risultati specifici conseguiti e metterli a confronto con i risultati attesi descritti nel progetto presentato alla Regione; se non sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati valutare il grado di conseguimento e analizzarne i motivi;*
- *indicare se sono stati raggiunti obiettivi non attesi;*
- *indicare se e in che modo si riscontra una accresciuta qualificazione del personale dell'amministrazione pubblica coinvolto nel processo partecipativo:*

Il percorso è stato caratterizzato da un buon grado di efficacia nel suo svolgimento.

Sono stati raggiunti infatti i seguenti obiettivi specifici descritti nel progetto presentato:

- _ l'identificazione collaborativa di un set di quattro azioni sperimentali e informali di supporto digitale per gli over65 realizzate grazie all'apporto della rete dei soggetti coinvolti e che hanno contribuito in particolare a supportare l'utilizzo dei servizi sanitari digitali
- _ la sperimentazione di modalità di trasformazione fattiva delle Case della Salute cittadine in ottica di comunità. Un'apertura, quella alle comunità, che spesso resta molto teorica e poco "fisica", specialmente dopo la pandemia, potenziando un aspetto che è parte dell'identità delle Case della Salute ed viene indicata come specifica evoluzione nel PNRR;
- il consolidamento di una rete cittadina di soggetti sensibili ai temi della transizione digitale dei più anziani, rete che ha manifestato una fortissima necessità e desiderio di essere mappata e unita;
- la definizione di un set di linee guida per l'Azienda USL di Bologna (estendibili anche all'attività del Comune) finalizzate a definire strategie per favorire l'accesso della popolazione Over65 ai servizi digitali, il conseguente miglioramento della dimensione democratica di accesso ai servizi sanitari e l'alleggerimento dell'attività di alcuni punti di servizio CUP o affini;
- contribuire ad identificare progettualità di lungo periodo sul fronte della transizione digitale degli over 65 a partire dall'ambito sanitario;
- costruire un network di relazioni a supporto delle fragilità e delle solitudini di questa fascia di popolazione attivando dinamiche peer-to-peer e di reti territoriali, anche in collegamento con le Case di Quartiere del territorio.

Si ritengono altresì raggiunti i seguenti obiettivi generali:

- _ Aver contribuito a una maggiore alfabetizzazione digitale della popolazione più anziana attraverso azioni formative, di empowerment e di supporto peer to peer;
- _ Aver attivato azioni di formazione e supporto rivolte agli Over65 sul territorio;
- _ Aver costruito e consolidato, attraverso il pretesto della formazione e del supporto digitale, una rete di relazioni a supporto delle fragilità e delle solitudini di questa fascia di popolazione e una serie di occasioni di socialità;

_ Aver attivato le energie civiche cittadine e averle abilitate attraverso il protagonismo dell'Azienda USL di Bologna in tutte le sue componenti;

_ L'impostazione di un lavoro di continuità per questo tipo di esperienze sia dal punto di vista dell'Azienda USL che della sollecitazione della cittadinanza

_ La valorizzazione del capitale sociale del territorio e la costruzione di ancor più strette dinamiche di comunità attorno alle Case della Salute

_ Lo sviluppo di progetti di transizione digitale che tengano sempre conto della sostenibilità nel tempo degli interventi. Seguendo il principio per cui un'azione che viene compiuta oggi sia positiva nell'immediato, ma lo sia ancora di più nel tempo.

Tra i principali risultati conseguiti:

_ L'attivazione delle azioni sperimentali e l'impostazione di un lavoro di continuità legato agli spazi delle Case della Salute tra transizione digitale e comunità;

_ L'integrazione delle politiche di transizione digitale dell'Azienda USL con una strategia e un set di strumenti di accompagnamento e supporto (oltre alla formazione) con particolare riferimento all'utenza più anziana;

_ La creazione di reti di comunità interessate ai temi del supporto digitale agli over65 che resteranno patrimonio dell'Azienda USL di Bologna per l'azione nelle Case della Salute.

Tra i risultati generali conseguiti si individuano:

_ la valorizzazione delle energie civiche territoriali e il loro coinvolgimento attivo nel dare forma al futuro del territorio;

_ il consolidamento del lavoro di rete già attivato dai Quartieri cittadini finalizzato al contrasto delle fragilità socio-sanitarie;

_ la creazione di canali e opportunità per valorizzare e stimolare il protagonismo civico in ambito sanitario anche al di fuori delle associazioni classicamente impegnate su questo fronte:

_ la realizzazione collaborativa e integrata dei progetti sperimentali condivisi;

_ la raccolta di indicazioni utili a orientare le politiche di transizione digitale mantenendo il diritto di accesso ai servizi per i più anziani;

_ la sperimentazione di un sistema organizzativo interno all'Azienda USL che possa fare della partecipazione un tratto distintivo dello sviluppo delle cure primarie;

_ l'individuazione di interventi e progettualità specifiche in risposta alle esigenze e bisogni emersi del percorso, da inserire nella programmazione dell'ente.

Tra gli obiettivi non raggiunti vi è quello di avviare riflessioni e azioni sperimentali anche in ambito della telemedicina, un tema di particolare urgenza e interesse ma ancora troppo acerbo anche internamente all'Azienda per permettere riflessioni di engagement dei cittadini su questo fronte.

Tra i risultati non attesi del percorso:

_ La creazione di una solida rete di collaborazione con molti soggetti già esperti di questi temi in città che ha permesso di sviluppare azioni innovative che facessero tesoro delle esperienze in campo e di quelle realizzate in passato

_ La mappatura inedita, partecipata e dettagliata delle esperienze di supporto digitale in città e la costruzione di una cornice di rete, comunicativa e di lavoro, per tutti i soggetti attivati

_ L'avvio di un lavoro di sinergia tra il soggetto promotore, l'ente titolare della decisione e il Comune di Bologna, stakeholder di particolare importanza in campo

Relativamente alla qualificazione del personale, il percorso è stata una palestra quotidiana per il coordinatore del board "Partecipazione, contrasto delle disuguaglianze (equità) e umanizzazione" interno all'Azienda USL ma anche ai soggetti afferenti a diversi dipartimenti che hanno potuto prendere parte direttamente a un laboratorio di partecipazione che ha senza dubbio accresciuto la qualificazione di tutto lo staff di progetto relativamente ai temi della partecipazione in sanità e delle dinamiche di svolgimento di processi partecipativi sul territorio: si sono così aperte diverse strade per sviluppare gradualmente strumenti orientati a stimolare la partecipazione della cittadinanza e dei soggetti del territorio alle scelte in materia socio sanitaria, con particolare riferimento alle Case della Salute.

Da ultimo si ritiene che il percorso abbia ottenuto dei buoni risultati anche in termini di miglioramento delle competenze e della capacità di agire degli organi deputati alla partecipazione Aziendale, i Comitati Consultivi Misti.

Sviluppi futuri

Indicare se a seguito dell'esperienza condotta, si ritiene vi siano margini e prospettive di ulteriore sviluppo di processi partecipativi nel proprio contesto di riferimento:

A seguito dell'esperienza condotta e delle numerose esperienze pregresse, il soggetto promotore ritiene di proseguire l'impegno nella promozione di percorsi partecipativi nel proprio contesto di riferimento e relativamente ai propri temi di lavoro (in ambito di sviluppo di politiche socio-sanitarie ma anche di sostenibilità e sviluppo territoriale) come opportunità fondamentale per la sperimentazione di azioni di innovazione sociale e di creazioni di reti e comunità, così come da mission dell'APS.

Relativamente all'ente promotore, nel contesto del neonato board "Partecipazione, contrasto delle disuguaglianze (equità) e umanizzazione" interno all'Azienda USL, si valuta lo sviluppo di ulteriori processi partecipativi in ambito di promozione della salute, contrasto alle fragilità, equità e umanizzazione come una delle azioni da inserire nel piano di lavoro aziendale.

Con riferimento al percorso appena concluso, inoltre, tutti i soggetti coinvolti ritengono di poter dare ulteriore sviluppo alle sperimentazioni testate grazie alle linee di lavoro del PNNR che dovrebbero a breve rafforzare e moltiplicare i punti di facilitazione a livello anche regionale e locale.

9) MONITORAGGIO EX POST

Descrivere le attività poste in atto, o che si prevede siano attuate successivamente alla conclusione del processo, per monitorare l'attuazione delle decisioni assunte a seguito del processo partecipativo. Indicare se vi sono state modifiche rispetto al progetto iniziale e dettagliare puntualmente il programma di monitoraggio:

L'attività di monitoraggio e di valutazione è stata continua nel corso del progetto, ed è avvenuto durante lo stesso grazie al Tavolo di Negoziazione unitamente al Comitato di Garanzia con momenti aperti al

gruppo ampio dei partecipanti: TDN e CDG hanno monitorato, per tutta la durata del percorso, il livello di partecipazione, il livello di rappresentatività, l'effettiva inclusione dei vari punti di vista, il clima della partecipazione ed il grado di soddisfazione dei partecipanti e i risultati che via via il percorso produceva. A fine percorso sono stati organizzati momenti di valutazione partecipata del processo e delle azioni sperimentali che oltre al TDN hanno coinvolto il gruppo ampio dei partecipanti.

Università Verde di Bologna APS e Azienda USL 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, è stata stabilita 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 è stabilito 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 il 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 APS 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

Nei 12 mesi successivi alla chiusura del percorso verranno realizzati degli incontri di aggiornamento periodici tra i componenti del TdN, CdG e l'ente decisore per condividere le decisioni che daranno seguito alle proposte contenute nel DocPP.

Al termine dei 12 mesi sarà realizzato un momento pubblico per condividere gli esiti del monitoraggio e sviluppare ulteriori riflessioni sul tema delle azioni di supporto alla transizione digitale over65.

ALLEGATI alla Relazione finale

Elencare i documenti che si allegano alla Relazione finale

- *Rendicontazione economico-finanziaria (comprensiva della documentazione di spesa, degli atti amministrativi collegati al processo e di eventuali autodichiarazioni relative all'indetraibilità dell'IVA)*
- *Allegato contenente dati personali*
- *Ogni altro documento che si ritiene utile allegare*

I report degli incontri, le foto, i video e il materiale di comunicazioni devono essere pubblicati sulle pagine dedicate al percorso nel sito del proponente. Nella relazione finale è sufficiente indicare i link dai quali si può scaricare tale documentazione:

1. Rendicontazione economico/finanziaria
2. Allegato dati personali
3. Delibera di accoglimento del processo n° 0000403 dell'Azienda USL di Bologna
4. Contratto collaboratrice Iorio Giusy
5. Contratto collaboratrice Patella Daniela
6. Collaboratrici coordinate e continuative - prospetto di costo
7. Buste paga Iorio Giusy + attestazione bonifico
8. Buste paga Patella Daniela + attestazione bonifico
9. Nota collaborazione Magli Daniele + attestazione bonifico
10. Nota collaborazione Ropa Sara + attestazione bonifico
11. Ricevuta Associazione Antigona + attestazione bonifico
12. Ricevuta Associazione NOBarriere Onlus + attestazione bonifico
13. Fattura Compagnoni Francesco + attestazione bonifico
14. Fattura Boarino Katia + attestazione bonifico
15. Fattura Pixart Printing + attestazione bonifico
16. Fattura Egoditor GmbH + attestazione bonifico