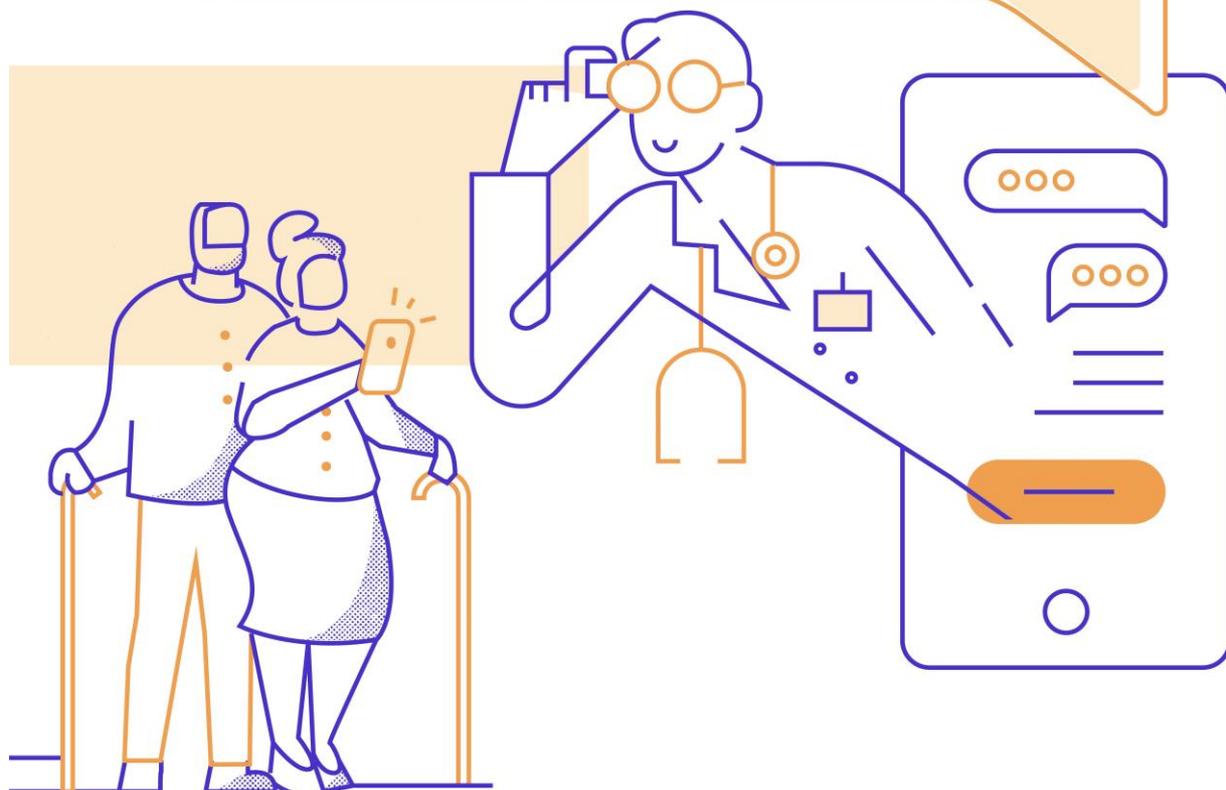




Costruiamo case della comunità ...digitale



**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