

La popolazione anziana a Bergamo: sintesi del percorso

WILL

Welfare
Innovation
Local
Lab

lunedì 11 ottobre 2021
Incontro plenario Comuni WILL

SDA Bocconi
SCHOOL OF MANAGEMENT



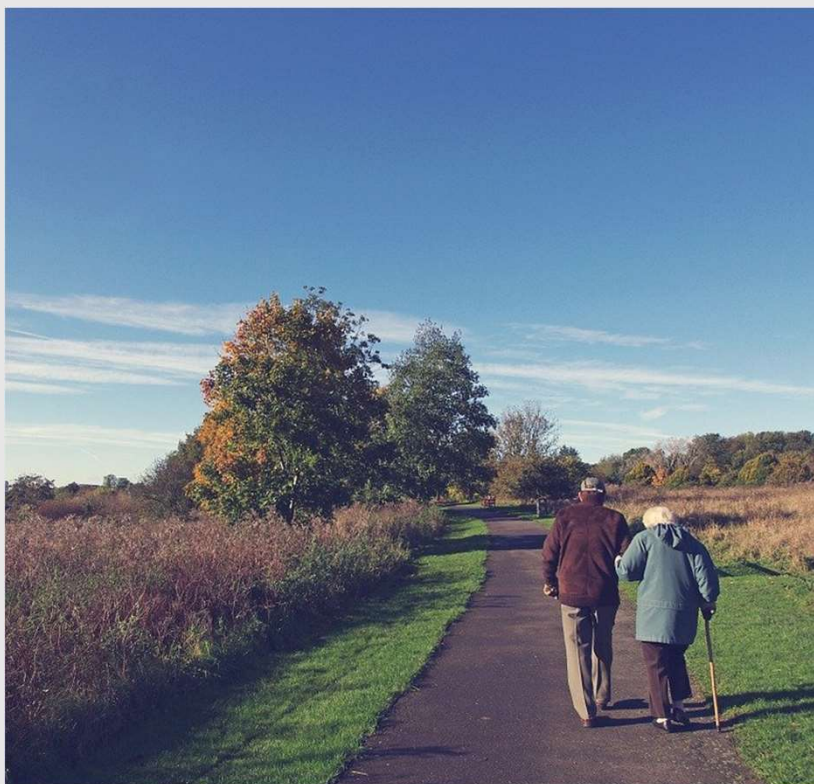
PERCORSI DI
**secondo
welfare**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

iFEL
Fondazione ANCI

AGENDA di OGGI



La presentazione si struttura nei seguenti
blocchi logici:

- 1. Il target:** di chi ci occupiamo?
- 2. La visione:** i principi fondamentali
- 3. Le logiche di intervento:**
 1. *Piattaforma ricomposizione sociale*
 2. *Il trasporto per i fragili*
 3. *Il marketplace per i servizi di supporto alla persona*
- 4. Elementi di progettazione:**
 1. *Sistema di governance*
 2. *Funzioni di intercettazione e ingaggio dell'utenza*
 3. *Ipotesi di cronoprogramma e gestione parte economica*

IL TARGET: DI CHI CI OCCUPIAMO?

OBIETTIVI PER I SILVER AGE

- Incentivare **socializzazione & contrastare la solitudine**
- Promuovere l'attivazione sociale e il senso di **appartenenza a gruppi/comunità**
- Infondere **senso di utilità** del proprio tempo libero

DI CHI CI OCCUPIAMO?

**24mila anziani tra i 65-84 anni
a Bergamo**

13,3mila SILVER AGE

Persone anziane con età indicativa 65-74 anni, e che sono **pienamente autonome** in tutti gli aspetti della **vita quotidiana**, sia in casa che fuori casa

11mila FRAGILI

Persone anziane autonome nello spazio domestico, con età indicativa 75-84 anni, ma **non più autonome** nelle diverse attività **fuori casa** e nella socializzazione

OBIETTIVI PER GLI ANZIANI FRAGILI

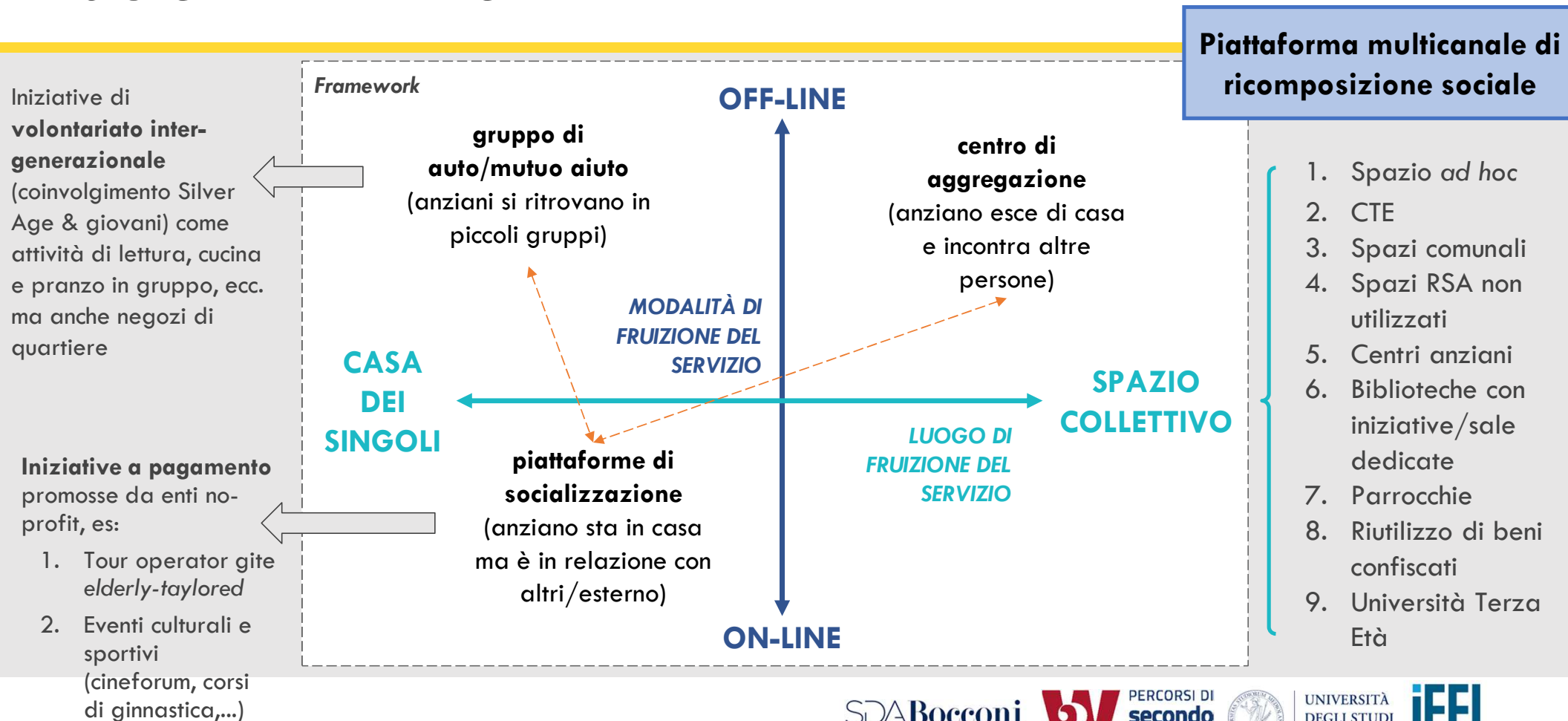
- Prevenire decadimento fisico e psicologico, favorendo **mobilità e socialità**
- Supportare l'**autonomia «fuori casa»**, nello svolgimento delle attività quotidiane
- Supportare l'accesso a **occasioni di socializzazione**

LA VISIONE: I PRINCIPI FONDAMENTALI

Sono 3 i **principi fondamentali** della visione progettuale:



LOGICHE DI INTERVENTO: RICOMPOSIZIONE SOCIALE PER GLI ANZIANI



LOGICHE DI INTERVENTO: IL TRASPORTO COME INCENTIVO PER I FRAGILI ALLA MOBILITÀ E ALLA SOCIALITÀ

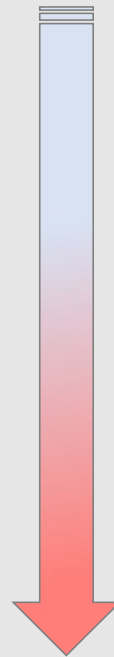
- La socializzazione e le occasioni di auto-riproduzione sociale sono interpretate come la leva principale di invecchiamento attivo
- In questo senso, **l'anziano fragile** deve poter essere **accompagnato alle occasioni di socializzazione...**
- ...e anche per **esigenze pratiche** individuali

Finalità	Verso attività di socializzazione (centro anziani, associazioni, biblioteche, ecc.)	Per esigenze individuali (visite mediche, visite ai parenti, commissioni personali, ecc.)
Forme di gestione		
Associazioni di volontariato gratuito		
Forme di <i>Ride sharing</i> gestite dal Terzo Settore con tariffe low cost	A seconda della finalità e della forma di gestione della funzione di trasporto, vi possono essere diversi modelli possibili	
Convenzioni con noleggio con conducente (NCC) o servizio taxi (con abbonamento calmierato se ti stai recando in un luogo di socializzazione)		

LOGICHE DI INTERVENTO: MARKETPLACE PER SERVIZI DI SUPPORTO ALLA PERSONA

Questo mercato racchiude tutte le **iniziative di servizio alla persona** gestite da privati profit o da enti del Terzo Settore, tra cui possono essere ricompresi i servizi (a titolo esemplificativo):

1. Supporto all'utilizzo di *device* digitali
2. Disbrigo pratiche fiscali
3. Pulizia domestica
4. Lavanderia
5. Piccole manutenzioni
6. Pet-sitting
7. Spesa a domicilio
8. Pasto al domicilio
9. *Social housing* protetto
10. ecc.



Condizione di
criticità dell'anziano
fragile crescente

**Marketplace di
pooling della domanda e
professionalizzazione dell'offerta**

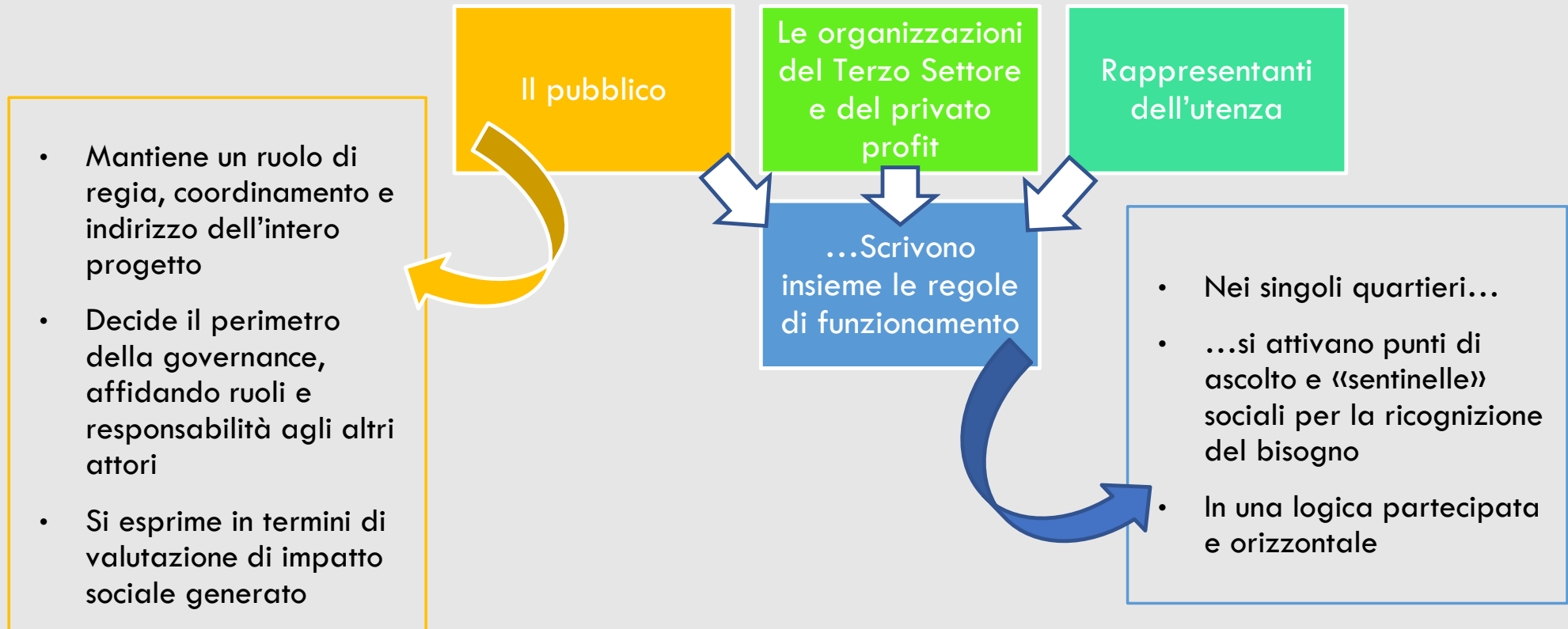
ELEMENTI PRELIMINARI DI PROGETTAZIONE

Governance, primo contatto e ingaggio, cronoprogramma

Sono 3 gli
**elementi di
progettazione**
discussi e che
riportiamo in
sintesi:



LA GOVERNANCE DEL PROGETTO: CHE RUOLI AI DIVERSI ATTORI?



LE FUNZIONI DI INTERCETTAZIONE E INGAGGIO DELL'UTENZA

La funzione di **intercettazione e primo contatto** dell'utenza segue le logiche della **multicanalità**, a seconda delle **caratteristiche del target**

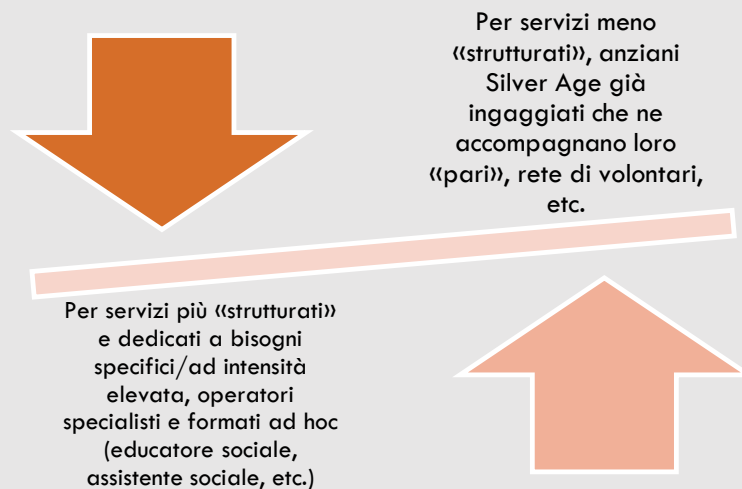
Piattaforma online, per anziani Silver Age abituati al digitale

E-mail per anziani con abitudine all'uso della posta elettronica

Telefono per anziani meno avvezzi al digitale

Face to face per i più fragili e difficili da intercettare

Anche per la funzione di **orientamento e accompagnamento** ai servizi (di socializzazione, supporto all'autonomia, etc.), si adottano **diversi canali**, a seconda del tipo di **servizio** (più o meno strutturato) e dell'**intensità del bisogno**



IPOTESI DI CRONOPROGRAMMA DI IMPLEMENTAZIONE



- Ipotizzando un orizzonte temporale di 5 anni, partire da **sperimentazioni locali** concentrate in un **insieme ristretto di quartieri** della città
 - ...per poi «scalare» il **progetto gradualmente** sul territorio cittadino
- Ai 5 anni segue un periodo di **analisi dei risultati prodotti** nei diversi quartieri
 - ...per verificarne il **grado di omogeneità** o viceversa di **divergenza** tra i singoli contesti locali



IPOTESI DI GESTIONE DELLA PARTE ECONOMICA

❖ QUANTE RISORSE?

- Si ipotizza che $\frac{1}{4}$ delle risorse dedicate agli interventi di SAD possa essere dedicato alle logiche di innovazione sociale qui proposte per gli anziani Silver Age e Fragili



❖ PER COSA?

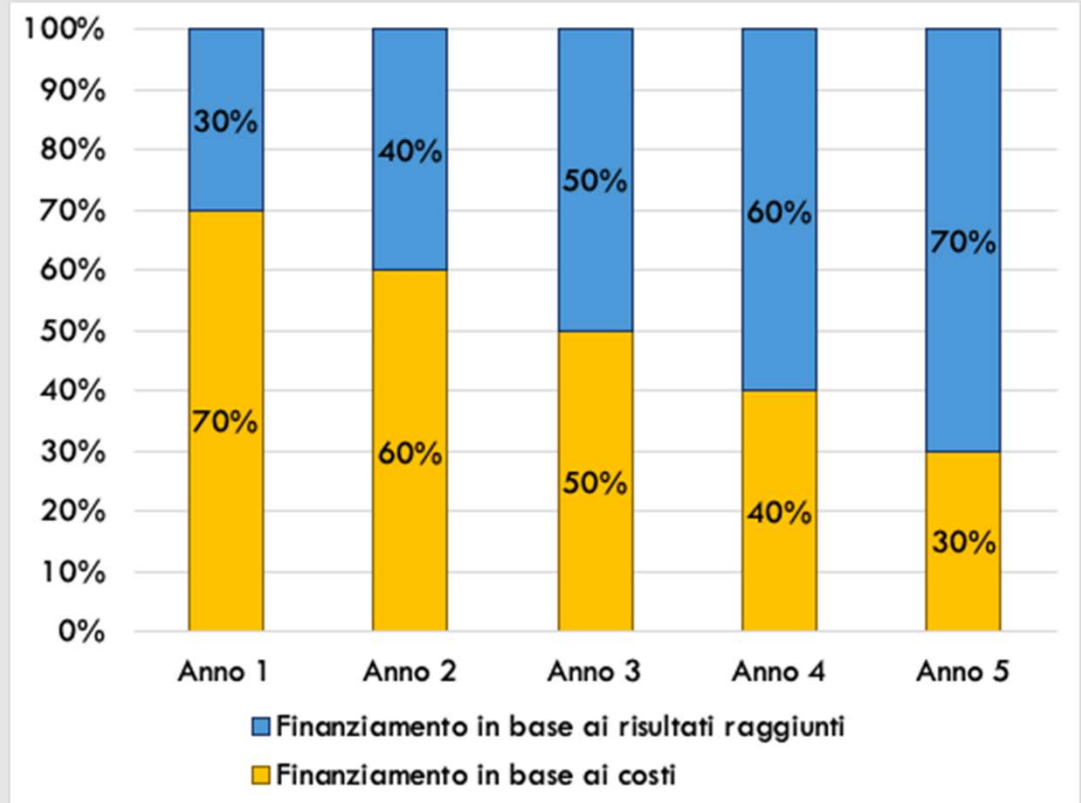
- Queste risorse vengono utilizzate per supportare le funzioni svolte dal pubblico di regia, coordinamento e funzionamento delle piattaforme (ricomposizione sociale e marketplace)

❖ SECONDO QUALE LOGICA DI EROGAZIONE?

- L'erogazione delle risorse segue logiche di finanziamento miste: in parte in base ai costi e in parte in base ai risultati raggiunti e all'impatto sociale prodotto (**outcome-based**)

IPOTESI DI GESTIONE DELLA PARTE ECONOMICA

- L'erogazione delle risorse impiegate ($\frac{1}{4}$ del budget SAD) avviene inizialmente in base ai costi
- ...poi nel corso della durata del progetto, con la messa a regime progressiva dei metodi/indicatori di valutazione della performance...
- ...si passa ad una logica di finanziamento prevalentemente orientata al risultato



IPOTESI DI GESTIONE DELLA PARTE ECONOMICA

❖ COME IMPLEMENTARE UNA LOGICA DI FINANZIAMENTO ORIENTATA AL RISULTATO?

- Attraverso la **definizione condivisa** degli indicatori di monitoraggio della performance...
- ...che devono essere **dinamici, aggiornati nel tempo**, in modo da seguire l'evoluzione del progetto

Ad esempio:

Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
<ul style="list-style-type: none"> Indicatori di messa a sistema del progetto 	<ul style="list-style-type: none"> % ingaggio target anziani silver age e fragili che supera determinato standard prefissato 	<ul style="list-style-type: none"> % ingaggio target anziani silver age e fragili che supera standard prefissato (più elevato e in più quartieri) 	<ul style="list-style-type: none"> % ancora più elevata ingaggio target anziani silver age e fragili grado di intensità della partecipazione del target alle iniziative di socializzazione/utilizzo servizi alla persona 	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori di <i>customer satisfaction</i> Indicatori di esito in termini di mantenimento dell'autonomia, funzionalità, socialità, ecc. degli anziani target

MESSAGGI CONCLUSIVI

- Il **target** prescelto è formato da anziani **Silver Age e fragili**, per i quali nella città di Bergamo vi sono attualmente moltissimi servizi ma in gran parte «frammentati» e lontani da avere una prospettiva universalistica...
- La **visione** strategica si basa sui principi fondamentali **dell'invecchiamento attivo**, della **costruzione di comunità** e delle **piattaforme** come **logica innovativa di intervento**
- La **socializzazione** e il contrasto alla solitudine come «**antidoto**» alla **perdita di autonomia** e decadimento psico-fisico
- Le **piattaforme** (fisiche e online) come luogo privilegiato di **socializzazione** da un lato, e **incrocio domanda-offerta** per i servizi alla persona dall'altro
- La **progettazione** parte dalla definizione dell'impianto di **governance**, le funzioni di **primo contatto e orientamento** dell'utenza e dall'elaborazione del **cronoprogramma** di implementazione (tempistiche e gestione economica)