

REPORT
CO-DESIGN LAB

Integrazione dei servizi e programmazione della Terza Età

10 marzo 2017



Il giorno **10 marzo** si è tenuto presso lo spazio **Cohub** di Milano un incontro che ha avuto l'obiettivo di stimolare un confronto tra organizzazioni intorno al tema della cura della **terza età**.

L'incontro – che ha avuto una durata complessiva di 4 ore – è stato strutturato in due tavoli che hanno affrontato le seguenti sfide:

1

Oltre lo Sportello.

Come favorire l'integrazione tra i servizi sanitari e sociali attraverso nuovi luoghi (fisici e virtuali), nuove tipologie d'offerta e nuovi modelli di servizio?

2

Pensiamoci ora.

Come affrontare preventivamente la terza età e incentivare una programmazione socio-sanitaria, abitativa e finanziaria?

Ai tavoli hanno partecipato:

Gabriella Bartolomeo, Consorzio SIS
Luciano Cattaneo, Servizi Semiresidenziali SAS
Giovanna D'Andrea, Poste Italiane
Luca Degani, Studio Legale Degani - Uneba
Stella Fallara, Poste Italiane
Luigi Ferlin, Presidente Anser Milano
Elisabetta Ferrari, Servizio Aiuti Familiari SAS
Giordana Ferri, Fondazione Housing Sociale
Silvia Larghi, SAS
Francesca Leone, Poste Italiane

Marta Maimieri, Collaboriamo
Clara Mantica, Associazione 60+
Anna Manzì, Poste Italiane
Gabriele Marocchi, Poste Italiane
Riccardo Mauri, Comunità di Sant'Egidio
Maria Chiara Orlando, Punto Informativo Tribunale per minorenni
Giovanni Rauli, Co-Housing SAS
Federica Verona, CCL

Di seguito una restituzione di quanto emerso, e in chiusura del Report un approfondimento sulle progettualità emerse in cui Poste Italiane può svolgere un ruolo prioritario.



TAVOLO 1 Oltre lo Sportello

Come favorire l'integrazione tra i servizi sanitari e sociali attraverso nuovi luoghi (fisici e virtuali), nuove tipologie d'offerta e nuovi modelli di servizio?

Partecipanti

- Luciano Cattaneo, Servizi Semiresidenziali SAS
- Giovanna D'Andrea, Poste Italiane
- Stella Fallara, Poste Italiane
- Luigi Ferlin, Presidente Auser Milano
- Elisabetta Ferrari, Servizio Aiuti Familiari SAS
- Silvia Larghi, SAS
- Emanuela Losito, Comune di Milano
- Gabriele Marocchi, Poste Italiane
- Riccardo Mauri, Comunità di Sant'Egidio
- Maria Chiara Orlando, Punto Informativo TM
- Barbara Sena, Centro Medico Solari 6

Obiettivi

Il tavolo è stato chiamato a:

confrontarsi su strumenti e strategie di possibile attivazione per semplificare l'accesso, favorire l'orientamento e indirizzare le persone verso forme di assistenza socio-sanitaria, anche leggera;

esplorare le principali aree di contenuto sulle quali fornire informazioni e servizi: area economico-amministrativa, medico-sanitaria, socio-assistenziale, relazionale;

proporre esperienze esistenti e collegamenti con buone pratiche presenti sul territorio con lo scopo di costruire relazioni e sviluppare progettualità comuni;

offrire un contributo sia progettuale che di indirizzo sulle principali variabili che incidono sull'integrazione socio-sanitaria: il fattore umano, il fattore digitale, il fattore fisico.



Al gruppo è stato chiesto di provare a **convogliare** quanto condiviso nella prima parte di lavoro **in uno scenario futuro** che, con il coinvolgimento di attori presenti al tavolo e di altri soggetti ritenuti strategici, potesse essere la base su cui costruire una prima sperimentazione del progetto.

Partecipazione

Il gruppo ha dimostrato grande interesse e partecipazione attiva rispetto al tema proposto, che è stato considerato da tutti come uno dei principali ostacoli e difficoltà che operatori e cittadini devono affrontare quotidianamente.

Il contributo dei partecipanti si è dimostrato di buon livello, soprattutto in relazione alla comprensione e valutazione del contesto attuale, con molti riferimenti a pratiche in corso e un ottimo livello di analisi delle opportunità e dei limiti ad oggi presenti.

Tematiche emerse

Di seguito si riportano i temi centrali oggetto di discussione:

1. OLTRE LO “SPORTELLO”

La **questione definitoria** è stata, per entrambi i tavoli, il primo elemento di discussione e confronto su cui iniziare a condividere una visione futura.

La parola “sportello” risulta essere, per molti partecipanti, un rimando ad un’esperienza non sempre positiva, inadeguata rispetto ai bisogni in evoluzione delle persone, alle esigenze di flessibilità (dei caregiver e degli utenti) e alle soluzioni tecnologiche disponibili. Ma soprattutto, appare strettamente collegato ad un approccio passivo di fruizione.

In questo modello infatti l’interazione tra chi sta dietro e davanti allo sportello rimanda strettamente a **processi erogativi e non collaborativi**.

In particolare rispetto a chi offre un servizio informativo, lo sportello identifica una posizione di attesa dei visitatori e degli utenti, a cui sono demandati sia l’orientamento verso lo sportello sia la comprensione di quali sono i bisogni e le potenziali risposte. Ciò significa andare incontro a forme di limitazione rispetto alla tipologia di persone che vengono intercettate, non prendendo in considerazione quella parte, potenzialmente ampia e interessata, del bacino di utenti che non fruisce di servizi (ad es. socio-sanitari), non ne ha familiarità, non ne conosce i benefici e le opportunità e verso cui sarebbero più efficaci azioni di ricerca attiva e coinvolgimento.

Questo approccio passivo è in parte riferito anche agli utenti dello sportello nel momento in cui, di fronte all'operatore, si aspettano, e a volte pretendono con forza, una risposta. Ciò è ulteriormente esasperato dalla fatica dovuta alla parcellizzazione delle informazioni e alla frammentazione dei servizi di supporto che generano dispersione di energie e tempo e disorientamento.

Invece, proprio per la tipologia di servizi trattati (a forte base relazionale), è necessario e opportuno immaginarsi **nuove formule di interazione** che bilancino il contributo di chi riceve e chi offre informazioni, riallineando le risorse di entrambi e integrandoli in un percorso più continuativo che saltuario (o addirittura una-tantum).

Pensiamo ad esempio ai "care-giver" degli anziani, ai "pensionandi" o ai "giovani" anziani: sono persone molto impegnate o ancora attive, che non conoscono e non intercettano questo tipo di servizi fino a quando non entrano nell'emergenza o nel bisogno per se stessi o per un familiare. Al tempo stesso però essendo persone attive frequentano luoghi e spazi (fisici, ma anche digitali) non tradizionalmente deputati a essere "sportello".

La figura di un tutor o di un coach è stata più volte indicata come una figura chiave, soprattutto identificandola con persone che hanno una conoscenza del servizio perché hanno avuto un'esperienza diretta e hanno attivato un processo di apprendimento che può essere condiviso.

Accanto alla necessità di un tutor sono emerse le figure di sentinelle-collettori di bisogni, capaci di captare gli utenti e indirizzarli verso spazi di informazione e orientamento e le figure di attivatori-promoter, che contribuiscono alla diffusione della conoscenza del servizio attraverso comunicazioni informali, dirette e non *mainstream*.

È necessario quindi, da un lato sostenere progetti ed azioni che vadano in queste direzioni e che sappiano proporre modelli differenti, dall'altro trovare un nuovo modo di esprimere questa rivoluzione culturale. È necessario inoltre rivolgere lo sguardo verso altri settori in cui si stanno sperimentando formule di coinvolgimento/informazione/attivazione su esperienze anche complesse (es. viaggi, turismo, formazione) e che potrebbero diventare di uso comune anche per gli anziani e l'integrazione dei servizi.

2. OLTRE LE "INFORMAZIONI": AIUTARE vs ACCOMPAGNARE

La discussione sulla definizione di sportello ha portato il gruppo a ragionare su come attualmente vengono intercettate le persone che hanno bisogno di integrare servizi legati alle 4 aree di contenuto (medico-sanitari, socio-assistenziali, economico-amministrativi, sostegno e relazionali): contatto con associazioni riconosciute che fungono da connettori (Auser), contatto con spazi medici (Centro Medico Solari 6), richiesta di informazioni a figure interne alle aziende (referenti per il Welfare Aziendale), passaparola e contatti informali.

Da ciò emergono due principali target:

Persone che hanno bisogno di un orientamento iniziale su bisogni temporanei e non gravi

Persone che richiedono un'assistenza legata a problemi cronici, non risolvibili o a intensità crescente e che hanno bisogno quindi di impostare una serie di servizi di assistenza e cura

E due principali attitudini:



Coloro che sono in grado di muoversi in autonomia e che quindi richiedono una maggiore efficienza degli strumenti, per esempio attraverso una loro digitalizzazione



Coloro che necessitano di un accompagnamento e orientamento specifico, individuale e dedicato sia per tipologia e complessità del problema, sia per incapacità ad usare soluzioni tecnologiche o procedure amministrative

Guardando a queste polarizzazioni, si sono individuate alcune principali strategie da attivare in risposta ai diversi bisogni e capacità e a superamento della logica puramente “informativa”.

Una **prima strategia** riguarda la possibilità di **avviare progetti di aiuto e sostegno crescenti**, dedicati a sostenere gli utenti nel comprendere di cosa hanno bisogno e ad orientarli verso i servizi esistenti: ad insegnare loro come fare. In questo caso la risposta rimane ancora legata a formule informative, ma si innova il modello di erogazione di queste informazioni: facendo vedere, facendo provare, mettendo in contatto con chi è diventato un “esperto”.

✎ Si possono immaginare servizi che integrano processi di collaborazione peer to peer (con riferimento ai già citati tutor, sentinelle o attivatori) o piattaforme digitali (WeMi del Comune di Milano) oppure individuare luoghi ospitanti in spazi di passaggio (farmacie, uffici postali,...).

✎ Si sono portati gli esempi dei referenti per il Welfare Aziendale che possono formalizzare alcune azioni e pratiche attualmente informali e rivolte a dare informazioni e orientamento rispetto a quali servizi utilizzare e come attivarli. Dando riconoscibilità a un Welfare Advisor di azienda si possono strutturare modelli di interazioni più interessanti e efficaci, in collaborazione con i soggetti del territorio.

✎ Vanno inoltre pensate iniziative e dispositivi culturali in grado di aiutare le persone a “chiedere aiuto”: insegnando la sussidiarietà. Molto spesso in situazioni lievi non si pensa di aver bisogno di un sostegno, non si prendono in considerazione servizi esistenti, ma ci si affida al passaparola, si tende a mantenersi autonomi pur percorrendo la strada della non autonomia, e quindi aggravando situazioni che potrebbero rimanere stabili o migliorare.

Una **seconda strategia** invece riguarda il passaggio da “aiutare a capire” ad **“accompagnare verso un progetto”** di assistenza. Per le situazioni più complesse non è sufficiente, infatti, fornire informazioni o mettere in contatto, ma occorre mettere in pratica competenze progettuali capaci di valutare le risorse dell’utente e del nucleo familiare, selezionare i servizi necessari, avviare il processo di iscrizione/erogazione.

✎ Evoluzione della figura del **Case Manager**, professionalità già sperimentata nell'ambito della disabilità e che lavora proprio in affiancamento alla famiglia e su un orizzonte temporale di vita. In questo caso il fattore umano diventa cardine rispetto alla capacità di fare integrazione e ottimizzazione dei processi, garantendo una qualità relazionale al servizio e riconoscendo una professionalità di fatto già messa in pratica da molti operatori.

✎ Per entrambe le strategie, emerge con una certa rilevanza la necessità di pensare servizi in partnership tra chi gode di una riconoscibilità istituzionale, in grado di dare la garanzia dei processi e fornire la fiducia necessaria (ad esempio soggetti istituzionali come Poste Italiane, Comune di Milano, ...) e tra coloro che portano le competenze necessarie alla presa in carico del progetto (informativo o assistenziale).

3. MIMETIZZARSI vs RENDERSI VISIBILI

La discussione sulle due strategie ha toccato anche il fattore visibilità da intendersi sia nella sua forma fisica (luoghi), che in quella virtuale (piattaforme e comunicazione). Per quanto riguarda gli spazi, due sono state le ipotesi proposte dal gruppo.

Da un lato, la **mimetizzazione** in spazi non immediatamente riconducibili a servizi di tipo socio-sanitario, medico o amministrativo. Si pensi ad esempio all'esperienza di RAB, caffè e luogo di incontro che fornisce informazioni sui servizi socio-sanitari del Comune di Milano; agli Alzheimer Café promossi in collaborazione con Auser; o ancora agli Sportelli Amici di Poste Italiane diffusi in modo capillare sul territorio.

Dall'altro lato, al contrario, la **visibilità e una nuova comunicazione più coinvolgente** ed esperienziale dei luoghi già riconosciuti: centri medici, come Solari 6, che potrebbero integrare servizi socio-sanitari, farmacie, spazi delle cooperative.

Gli uffici postali sul territorio rappresentano un'opportunità che si posiziona a cavallo delle due ipotesi, per la loro forte riconoscibilità, la diffusione, ma anche la possibilità di integrare nuove funzioni al proprio interno.

4. DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Per quanto riguarda la digitalizzazione del servizio, una potenziale direttrice da esplorare è la possibilità di sperimentare su ambiti e zone ristrette la **messa in rete di informazioni** riguardanti gli utenti, in una logica di evoluzione della Cartella Rossa del Comune di Milano (cartella cartacea appesa in casa e che racchiude tutte le informazioni medico sanitarie principali sugli abitanti).

In questo caso la selezione di una comunità e di un numero di operatori ridotti potrebbe facilitare la sperimentazione di alcune modalità di condivisione di un progetto di assistenza e dei relativi dati tra operatori diversi.

Un'ulteriore ambito di sviluppo riguarda la possibilità di **fornire supporti multimediali** sia agli utenti (sulla scia di esperienze di fornitura di *tablet* o *device* tecnologici, video-chiamate o messaggistica, *Internet*

of things, domotica) sia agli operatori (*devices* e strumenti non solo piattaforme) allo scopo di facilitare l'iscrizione digitale, la vendita di servizi, la richiesta di moduli etc. anche a domicilio.



TAVOLO 2 Pensiamoci ora

Come incentivare la programmazione
della terza età

Partecipanti

- Gabriella Bartolomeo (Cooperativa Spazio Aperto Servizi)
- Luca Degani (Studio Legale Degani – Uneba)
- Giordana Ferri (Fondazione Housing sociale)
- Francesca Leone (Poste Italiane)
- Marta Mainieri (Collaboriamo)
- Clara Mantica (Associazione 60+)
- Anna Manzi (Poste Italiane)
- Giovanni Rauli (Cooperativa Spazio Aperto Servizi)
- Federica Verona (Confcooperative - CCL)

Obiettivi

Il tavolo è stato chiamato a:

offrire un contributo sia progettuale che di indirizzo su tre aree specifiche: residenziale-finanziaria-sociale.

confrontarsi su strumenti e strategie di possibile attivazione per incentivare la popolazione di giovani anziani ad affrontare per tempo il tema dell'invecchiamento

concentrare la discussione, in particolare, su 5 ambiti d'azione: informare – consigliare – incentivare – allenare - sperimentare.

fasi del servizio



soggetti coinvolti

quali occasioni di incontro?

Al gruppo è stato successivamente chiesto di provare a **convogliare** quanto condiviso nella prima parte di lavoro **in uno scenario futuro** o in un vero e proprio **concept di servizio** che, con il coinvolgimento di attori presenti al tavolo e di altri soggetti ritenuti strategici, potesse essere la base su cui costruire una prima sperimentazione del progetto.

Partecipazione

Il gruppo ha partecipato attivamente alle attività proposte portando contenuti propri di ottima qualità e un buon livello di progettualità. In più occasioni si è espressa la volontà di rivedersi per proseguire il lavoro impostato durante questa prima occasione di co-progettazione, segno di una presa in carico effettiva del progetto e di una piena comprensione degli obiettivi. Diversi elementi in termini di risorse e competenze sono stati messi in campo per sostenere approfondimenti e verifiche di fattibilità di alcune vie progettuali emerse.

Tematiche emerse

Di seguito si riportano i temi centrali oggetto di discussione:

1. PROGRAMMAZIONE E PROGETTUALITÀ'

Un primo tema di approfondimento su cui il gruppo ha ritenuto necessario allinearsi è stato attorno ad una **questione definitoria**.

Non è più corretto parlare di **programmazione**, un termine che rimanda ad una modalità di intervento sulla Terza Età – ma estendibile anche ad altre categorie di welfare - che va profondamente rivisto. È necessario uscire dalla stigmatizzazione dell'anziano, un approccio che troppo spesso restituisce un profilo inadeguato e non più corrispondente alle caratteristiche e necessità della categoria e che propone soluzioni inadeguate e troppo standardizzate. Ancora oggi le Istituzioni riconoscono come unico servizio residenziale per anziani l'RSA; sono in grado queste strutture di rispondere correttamente ai bisogni degli anziani? E chi definiamo come anziani?

Pensiamo ad esempio ai “giovani” anziani: coloro che entrano oggi nella terza età sono punto di riferimento per le generazioni più giovani (es: mantenimento dei figli, accudimento dei nipoti) ma anche per quelle più anziane (cura dei genitori). Sono persone spesso molto attive e depositarie di competenze e saperi di grande valore.

È dunque necessario esprimersi sempre in termini di **progettualità**: attivare una **rivoluzione culturale** che ribalti il punto di vista, che sia in grado di valorizzare al massimo le diverse fasi dell'invecchiamento e di rispettare le specificità di ogni individuo.

È necessario sostenere progetti ed azioni che vadano in questa direzione, che sappiano proporre modelli differenti e che siano di supporto ad una vita autonoma. Molti servizi, nati pensando a categorie differenti, potrebbero diventare di uso comune anche per gli anziani.

➤ Ad esempio, sul tema della *convivenza e condivisione*, particolare attenzione è stata dedicata al **matching**, ovvero alla creazione di gruppi di persone **coesivi e ben composti**, elemento particolarmente importante nella creazione di piccole comunità o co-housing per anziani autosufficienti. Per raggiungere tale obiettivo, si rivela necessario il supporto degli enti gestori dei servizi, che dovranno **abilitare i propri utenti** aiutandoli ad entrare nelle logiche della condivisione degli spazi e della vita comune, e non limitarsi ad erogare il servizio, anche se questo rappresenta una sfida non sempre facile.

2. NUOVI STRUMENTI FINANZIARI E DI PROGRAMMAZIONE

Si è ragionato sul tema del Tempo e sul valore che assume nelle diverse fasi della vita. E' emersa la volontà di lavorare alla costruzione di servizi che utilizzino **il tempo come moneta di scambio**.

➤ Si è portato l'esempio delle Assicurazioni LTC (**Long Term Care**) stipulate contro il rischio di perdita dell'autosufficienza, molto poco diffuse in Italia. Potrebbero offrire controlli e incentivi sanitari mentre si è ancora in piena efficienza e rendersi così prodotti interessanti anche da parte di chi non sta necessariamente pensando a se stesso in condizioni di grave infermità, e nello stesso tempo rappresentare un'offerta di garanzia in caso dovesse verificarsi l'evento.

➤ Vanno creati **strumenti che liberino le risorse dell'anziano senza sottrarle totalmente agli eredi** (v. prestito vitalizio ipotecario, ancora poco utilizzato). Come nel Dopo di Noi dovrebbe essere **più facile poter utilizzare ciò che si possiede** per accedere a progetti che migliorino la propria vita e quella di chi è coinvolto nella cura (es. soluzioni di abitazione condivisa).

3. INTERGENERAZIONALITÀ'

Non solo nella progettazione di nuovi servizi ma anche nella **comunicazione e ingaggio** dei potenziali utenti è fondamentale cambiare approccio. Vanno proposti progetti intergenerazionali, ovvero non chiaramente indirizzati a fasce d'età specifiche ma rivolti a chiunque sia portatore di uno stesso bisogno. Superare il tabù e lo stigma dell'essere anziano permetterebbe di riuscire a ragionare sulla progettazione del proprio futuro anche a chi ancora anziano non è o non si sente di esserlo.

➤ Tali progetti vanno poi proposti singolarmente, con **carattere consulenziale o di coaching**, attraverso l'azione di figure professionali che sappiano costruire attorno alle necessità delle persone delle risposte concrete o orientare verso i servizi e i prodotti, anche finanziari, più corretti.

➤ **L'alfabetizzazione digitale** è ad esempio un tema che coinvolge gli anziani ma non solo, l'ingaggio attraverso temi trasversali come questo può essere un modo per creare gruppi misti da cui partire per attivare progettualità fondate sulla sinergia e lo scambio tra generazioni.

4. SHARING ECONOMY

L'utilizzo di piattaforme esistenti di servizi condivisi (es. abitare condiviso, food sharing/home restaurant, ecc.) va promosso ed incentivato proprio con l'obiettivo di abilitare le persone, **diffondere un'attitudine alla progettazione** e all'auto-organizzazione e sperimentare nuove possibilità di aggregazione sempre più vicine ai desideri della persona e sempre meno proposte dall'alto.

↳ Esperienze come **A Scuola di Sharing** (progetto promosso dal Comune di Milano e Airbnb e curato da Collaboriamo per diffondere la cultura e le pratiche dell'economia collaborativa in Italia) potrebbero rappresentare un punto di partenza per diffondere questa attitudine attraverso la sperimentazione in prima persona (nella formula di piccoli test) dei servizi collaborativi esistenti.



IDEE PROGETTUALI E IL POTENZIALE RUOLO DI POSTE ITALIANE

Il valore percepito di Poste Italiane

Prossimità

Riconoscibilità istituzionale

Fiducia e familiarità

Asset

Persone dell'azienda (anche aderenti al volontariato d'impresa)

Uffici postali e sportelli

Servizi finanziari

Servizi digitali

PROGETTAZIONE DELLA TERZA ETA' attraverso...

Percorsi di sensibilizzazione e accompagnamento

Proporre percorsi di accompagnamento culturale volti a sensibilizzare gli anziani e i loro famigliari intorno all'esigenza di pensare oggi ai problemi del domani e trovare/sperimentare nuove soluzioni (es. servizi collaborativi) che favoriscano stili di vita autonomi o improntati sulla relazione.

Il processo si attiverrebbe in 3 fasi:

1. Apertura di **canali di contatto e coinvolgimento** dei potenziali beneficiari, evitando forme di comunicazione mainstream, prediligendo piuttosto la relazione individuale o di piccolo gruppo, informale e diretta, attraverso contatti personali e di fiducia.
2. Attivazione di **percorsi di sensibilizzazione** all'interno di luoghi non convenzionali ma riconosciuti non solo attraverso un approccio formativo ma anche di partecipazione a eventi, attività e iniziative che fungano da ispirazione sul tema della progettazione delle terza età e sull'individuazione di nuove soluzioni.
3. **PROVIAMOCI!** Sperimentazione di soluzioni innovative per l'invecchiamento all'interno di progetti esistenti che semplificano e rendono più efficiente la gestione della vita quotidiana e sviluppano relazioni e socialità (es. soluzioni di abitare condiviso) allo scopo di mettersi alla prova e di scoprire nuove risposte per sé al momento del bisogno.

Poste italiane potrebbe favorire questi percorsi attraverso:

- La **valorizzazione delle competenze delle proprie persone, in particolare quelle che operano negli sportelli**, accompagnandole a sviluppare capacità di "lettura" e intercettazione dei bisogni e di indirizzamento rispetto alle risposte e servizi esistenti;
- **L'integrazione delle proprie funzioni di welfare aziendale** grazie alla collaborazione con competenze presenti nel territorio, come ad esempio il Case Manager per l'anzianità su cui sarà attivato un percorso di profilazione e progettazione a partire dall'incontro svolto.
- **L'utilizzo dei propri spazi come "punti di contatto" con la comunità** per la realizzazione di attività di formazione, sensibilizzazione e informazione per le persone anziane e i loro familiari sul tema della "progettazione della terza età" e dell'individuazione di soluzioni più efficienti alle esigenze presenti e future.

Nuove soluzioni abitative

Tra le sperimentazioni possibili, è stata posta attenzione al tema delle soluzioni di vivere e abitare condiviso per persone anziane (senior co-housing), con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di modelli residenziali che promuovono un nuovo paradigma dell'invecchiamento basato sulla partecipazione attiva e l'inclusione nella comunità. **Poste Italiane** potrebbe offrire un contributo per la loro realizzazione attraverso:

- **l'esplorazione di nuovi modelli di rigenerazione** e messa a reddito del patrimonio immobiliare in relazione a sperimentazioni legate all'abitare collaborativo;
- **l'attivazione di canali di intercettazione di potenziali utenti interni** (rivolti ai dipendenti) e esterni (sportelli amici) con il supporto di figure professionali specializzate (interne o esterne);
- **lo sviluppo di specifici strumenti di garanzia sugli immobili** a supporto dell'adozione di queste soluzioni innovative (es. prestito vitalizio garantito).

Digitalizzazione dei servizi socio-sanitari

Sviluppo e ampliamento degli strumenti digitali esistenti, da un lato fornendo la formazione tecnologica necessaria a quei cittadini ancora attivi e capaci di scegliere le soluzioni più adatte a loro, ma in difficoltà rispetto alle nuove modalità digitali di accesso ai servizi socio-sanitari e amministrativi; dall'altro orientando e accompagnando coloro che faticano riconoscere e leggere i propri bisogni e scegliere i servizi più adatti alle proprie esigenze. Grazie al progetto esistente Poste C'è, Poste Italiane potrebbe contribuire:

- **valorizzando ulteriormente la funzione svolta del portalettere** in un'ottica più improntata alla relazione e allo sviluppo di una capacità di "lettura" e riconoscimento dei bisogni dell'anziano, focalizzandosi sulla creazione di relazioni di prossimità e fiducia, per un beneficio dell'anziano non solo a livello di facilitazione di accesso ai servizi, ma anche e soprattutto di inclusione e benessere sociale.
- **Creazione della "Cartella Rossa 2.0", strumento sperimentato finora in forma esclusivamente cartacea dal Comune di Milano** con l'obiettivo di racchiudere tutte le informazioni mediche e sociali rilevanti per i cittadini anziani. Grazie alla collaborazione con il centro medico Welfare Milano – Solari 6, partner del progetto Milano Sei l'Altro, sarà possibile avviare la sperimentazione 2.0 con gli utenti del Centro Medico. La Cartella Rossa digitale potrebbe essere integrata all'interno del *device* messo a disposizione con il progetto Poste C'è.

