

## Nuove piattaforme sociali per servizi non finanziabili dal welfare

Francesco Longo

23 giugno 2022



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

SDA Bocconi  
School of Management

## INDICE

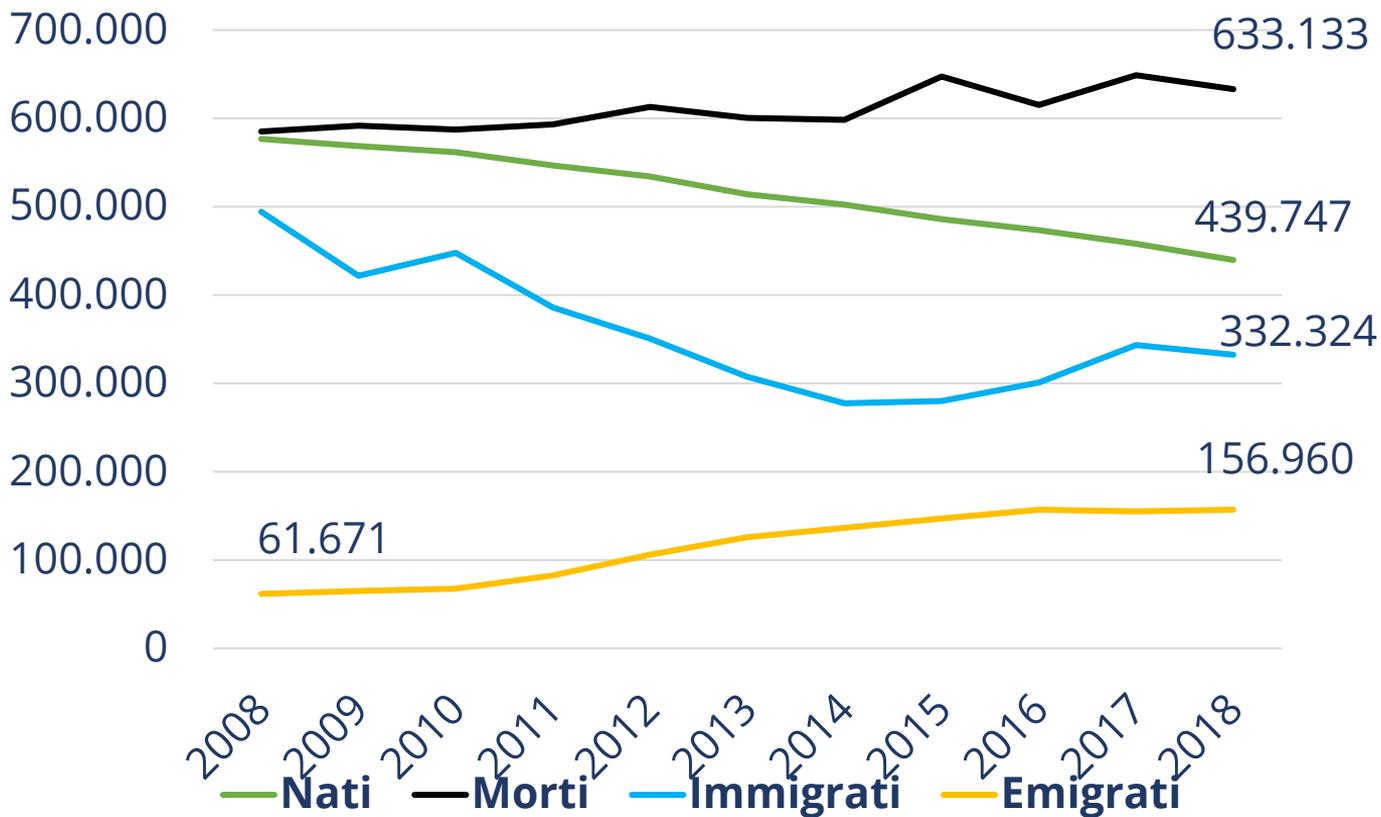
1. Società e welfare
2. I cluster di anziani a Bologna
3. Nuove logiche di servizio
4. Cos'è una piattaforma
5. Decliniamo le piattaforme su anziani silver age e fragili
6. Un nuovo spazio e ruolo pubblico

## EPIDEMIOLOGIA EMERGENTE

- 1.38% di italiani cronici (23 mil) di cui 3,8 mil non autosufficienti: trattamenti al 95% lontani dallo sguardo di un professionista e grande onere per famiglie
- 2.Crescita delle tecnologie di supporto all'autocura (device personalizzati, device intelligenti, per la compliance, che inviano e ricevono dati del pazienti)
- 3.Sanità un universo in espansione e differenziazione: 126 Mld SSN + 40 Mld di spesa privata out of pocket + 25,2 Mld di spesa per LTC + area wellness/fitness
- 4.Crescente clusterizzazione dei cittadini/pazienti rispetto alla cultura della salute (salutista, colto, chi si fida del SSN, chi non non sa trasformare bisogno in domanda, l'antagonista): servizi simili determinano esiti dissimili
- 5.Aumento della solitudine, della frammentazione sociale, perdita di fiducia istituzionale e di capitale sociale: 33% delle famiglie italiane sono fatte 1 persona, 11% sono monogenitoriali (il 44% delle famiglie ha un solo adulto in casa)

# Il declino demografico

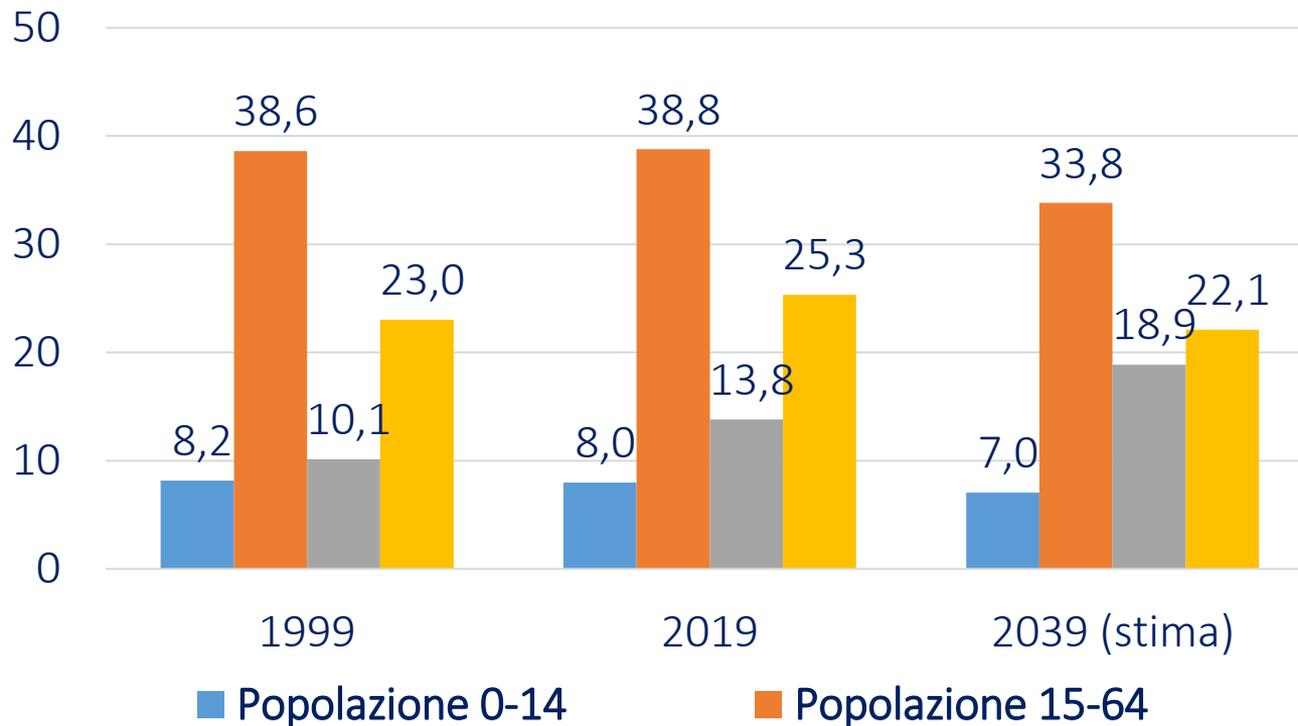
Trend demografici, Italia, (2008-2018)



Fonte: Istat, bilancio della popolazione residente. I dati 2018.

# Invecchiamento e sostenibilità

Trend demografici e occupazionali, Italia, 1999;2019; stime 2039



Fonte: Istat, previsioni demografiche. Il numero di occupati 2039 è calcolato ipotizzando come costante (65%) il rapporto tra occupati e popolazione 15-65

# Le principali (non) risposte alla NA



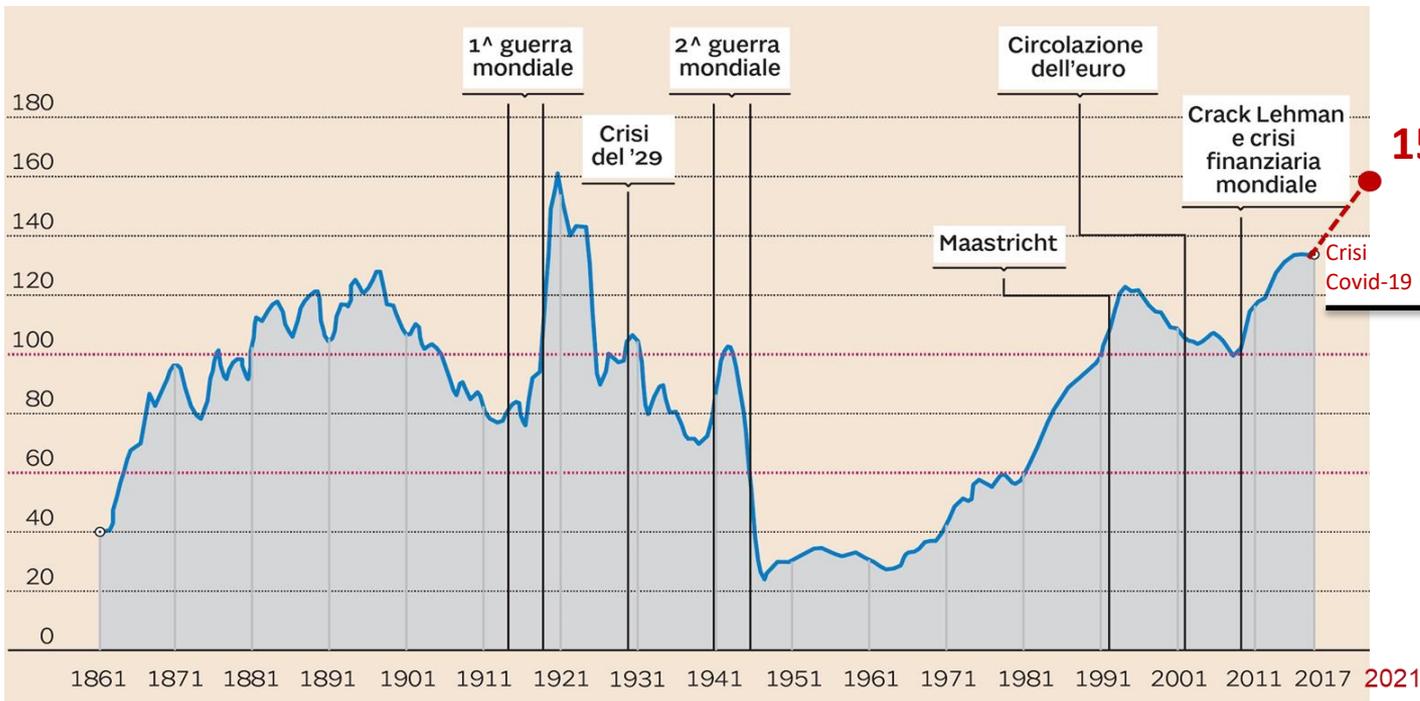
# LA SPESA SANITARIA OUT OF POCKET O INTERMEDIATA

Macro-categorie di spesa	Micro-voci di spesa	2019	2020		Differenza %	
<b>Servizi ospedalieri</b>	Ricoveri ospedalieri	2,1	1,8	<b>5,2</b>	-17%	<b>-9%</b>
	Ricoveri RSA	3,6	3,4		-6%	
<b>Servizi ambulatoriali</b>	Servizi medici	5,3	5	<b>19</b>	-6%	<b>-6%</b>
	Servizi dentistici	8,5	7,8		-9%	
	Servizi diagnostici	3,4	3,2		-6%	
	Servizi paramedici	3,1	3		-3%	
<b>Beni sanitari</b>	Farmaci in senso stretto	8,8	8,7	<b>13,9</b>	-2%	<b>-1%</b>
	Altri prodotti medicali	1,6	1,8		+11%	
	Attrezzature terapeutiche	3,6	3,4		-6%	
<b>Totale</b>		<b>40,0</b>	<b>38,1</b>		<b>-6%</b>	

Fonte: elaborazione su dati ISTAT

# Il quadro di finanza pubblica

Le prospettive dell'economia: debito/PIL



**156%**

Crisi Covid-19

Nel 2020-21 il rapporto debito/PIL ha raggiunto il massimo valore della storia repubblicana

zione  
ocial

Fonte: rielaborazione dell'autore su figura tratta dall'articolo "Debito pubblico: come, quando e perché è esploso in Italia. Enrico Marro, Sole 24 Ore, ottobre 2018

# Il quadro di finanza pubblica

Ipotizzando che il grado di restrizione delle attività economiche e sociali legato al Covid-19 si vada via via riducendo, l'intonazione della politica di bilancio resterà espansiva fino a quando il PIL e l'occupazione avranno recuperato non solo la caduta, ma anche la mancata crescita rispetto al livello del 2019. Si può prevedere che tali condizioni saranno soddisfatte dal 2024 in avanti<sup>3</sup>.

A partire dal 2024, la politica di bilancio mirerà a ridurre il deficit strutturale e a ricondurre il rapporto debito/PIL intorno al livello pre-crisi entro il 2030.

La strategia di consolidamento della finanza pubblica si baserà principalmente sulla crescita del PIL stimolata dagli investimenti e dalle riforme previste dal PNRR. Nel medio termine sarà

altresì necessario conseguire adeguati surplus di bilancio primario. A tal fine, si punterà a moderare la dinamica della spesa pubblica corrente e ad accrescere le entrate fiscali attraverso

il contrasto all'evasione. Le entrate derivanti dalla revisione delle imposte ambientali e dei sussidi ambientalmente dannosi andranno utilizzate per ridurre altri oneri a carico dei settori produttivi. Le risorse di bilancio verranno crescentemente indirizzate verso gli investimenti e le spese per ricerca, innovazione e istruzione.



È già esplicitato il  
percorso di  
contenimento della  
spesa corrente dal  
2024

# Popolazione totale e Popolazione over65

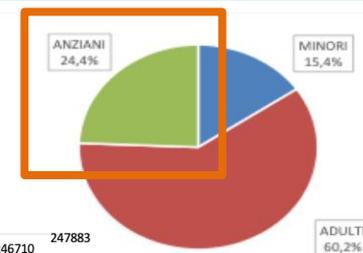
— Di seguito si riportano le caratteristiche della Popolazione residente nell'area metropolitana di Bologna aggiornata al 1/1/2019 con un focus specifico sulla **Popolazione over65**:

<b>Popolazione TOTALE</b>	<b>1.016.792</b> di cui 490.325 uomini e 526.467 donne
<b>Popolazione over 65 totale</b>	<b>247.883 (24,4%)</b>
<b>Di cui Popolazione 65-84 anni</b>	203.396 (20%)
<b>Di cui Popolazione 85+</b>	44.437 (4,4%)

**Media nazionale  
% Pop Over65:  
22,8%**

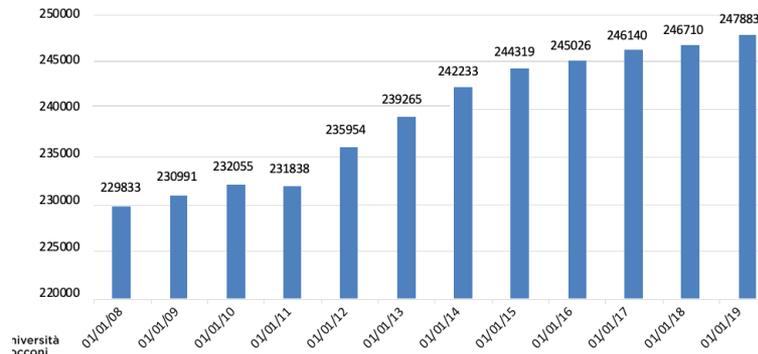
**Ripartizione della popolazione per classi di età:**

- Minori (15,4%)
- Anziani (24,4%)
- Adulti (60,2%)



Fonte: Iperbole (residenti al 1/1/2019)

**Città metropolitana - Popolazione over65 tra il 2008 e il 2019: aumento del 7,8%**



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

SDA Bocconi  
School of Management

# Il segmento anziani: una proposta di definizione

## Silver Age

(età indicativa 65-74 anni)

Persone attualmente in pensione che sono **autonome** in tutti gli aspetti della vita quotidiana. Hanno tanto tempo libero e vogliono riempirlo di significato

## Anziani fragili

(età indicativa 75-84 anni)

Persone anziane **autonome nello spazio domestico**, ma non più autonomi nelle diverse attività fuori casa e nella socializzazione

## Anziani Non autosufficienti

(età indicativa 85+ anni)

Anziani non autosufficienti sia sul **piano fisico** che **emotivo**

## Quanti sono?

**65-74 anni (2008 - 2019)**

Totale: **113.500**

**75-84 anni (2008 - 2019)**

Totale: **90.000**

**85 anni e più (2008 - 2019)**

Totale: **45.000**



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale



Fonte: PROFILO DI COMUNITÀ DELLA CITTÀ  
METROPOLITANA DI BOLOGNA (anno 2018)



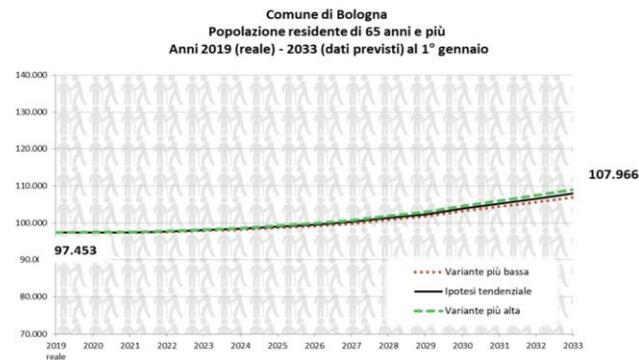
SDA Bocconi  
School of Management

# Popolazione per distretto e proiezioni demografiche 1



	Popolazione TOTALE	Popolazione 65-74	Popolazione 75-84	Popolazione over 85	Popolazione over65	% Over65 /Pop totale
<b>Bologna</b>	390.636	41.535	36.586	19.332	97.453	24,9%
<b>Appennino bolognese</b>	70.345	7.170	5.102	2.459	14.731	20,9%
<b>Imola</b>	147.881	15.000	11.601	5.762	32.363	21,9%
<b>Pianura Est</b>	137.057	17.649	12.902	6.104	36.655	26,7%
<b>Pianura Ovest</b>	109.716	8.976	6.739	3.113	18.828	17,2%
<b>Reno, Lavino, Samoggia</b>	82.797	12.804	10.285	4.574	27.663	33,4%
<b>San Lazzaro di Savena</b>	78.360	9.670	7.377	3.093	20.140	25,7%
<b>Area Metropolitana</b>	<b>1.016.792</b>	<b>112.804</b>	<b>90.592</b>	<b>44.437</b>	<b>247.833</b>	24%

In questo scenario, la principale crescita demografica interesserà la popolazione residente over65: a Bologna, ad esempio, dai 97.453 individui over65 del 2019, la previsione ipotizza la presenza di 107.966 individui ultra-sessantenni pari ad una **crescita del 10,7%** (e di +10.513 unità):



# Il tessuto familiare si trasforma

— Al 1 gennaio 2019 le **famiglie** residenti nell'area metropolitana di Bologna erano pari a **488.750** (in aumento rispetto all'annualità precedente +2.758 nuclei)

Tra queste:

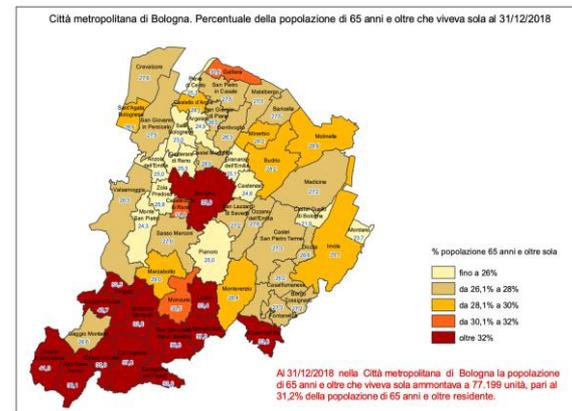
- I **nuclei unipersonali** sono i più numerosi (207.878) pari al 42,5% delle famiglie (52% nella città di Bologna)



1

	% di famiglie con 1 componente	% di famiglie con 2 componenti	% di famiglie con 3 componenti	% di famiglie con 4 componenti	% di famiglie con 5 componenti	% di famiglie con 6 o più componenti	Totale
<b>Bologna</b>	52,0	24,5	13,0	7,8	2,0	0,8	100
<b>Appennino Bolognese</b>	40,4	28,5	16,7	10,6	2,6	1,1	100
<b>Imola</b>	35,3	29,8	18,1	12,3	3,1	1,4	100
<b>Pianura Est</b>	33,7	30,2	19,1	12,6	3,1	1,3	100
<b>Pianura Ovest</b>	32,9	29,9	19,3	12,9	3,4	1,7	100
<b>Reno, Lavino, Samoggia</b>	36,6	30,1	18,2	11,4	2,6	1,0	100
<b>San Lazzaro di Savena</b>	37,3	30,8	17,6	10,9	2,5	0,9	100
<b>Area Metropolitana</b>	42,5	27,6	16,1	10,2	2,5	1,1	100

**Popolazione di oltre 65 anni che vive da sola è pari a 77.199 (31% della popolazione over65 residente)**



**CERGIS**  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

# Il sistema informale: il fenomeno delle badanti

**Nel 2017**, in Italia si stima che il numero di badanti regolari e irregolari siano di circa 1 milione (in Fosti e Notarnicola, 2017);

Il rapporto tra le badanti regolari e irregolari è del 40% e 60% rispettivamente

Le **stime per la regione Emilia-Romagna**, riportano la presenza di:

- **44.277 badanti regolari**
- **66.416 badanti irregolari**
- Totale pari a: **110.693 badanti**
  
- Ogni 100 abitanti 75+: 19,56



Sulla base di questi dati, si può **stimare** che le badanti nella **città metropolitana di Bologna** siano pari a:  
**25.241**



## Il sistema dei servizi in sintesi

	Stima tasso di copertura % sulla Pop over65 non auto	Stima anziani con limitazioni funzionali complessive*
<b>Pubblico (CRA + Centri Diurni accreditati)</b>	<b>9,38%</b>	<b>45.725</b>
<b>Servizi Privati (posti autorizzati CRA + strutture autorizzate + Centri Diurni)</b>	<b>17,55%</b>	<b>Totale Servizi Privati 72,75%</b>
<b>Privato Badanti</b>	<b>55,20%</b>	
<b>Senza servizi</b>	<b>17,88%</b>	



Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

**NB:** tra questo portafoglio di servizi non sono ricompresi servizi per i **90.592** anziani fragili

SDA Bocconi  
School of Management

## Il sistema AS IS in sintesi

**La composizione e la ripartizione della spesa pubblica:**

Risorse target anziani da Fondi nazionali	20,2 milioni
Le risorse regionali per la non autosufficienza – Area Anziani (anno 2017):	281 milioni
Spesa comunale (area metropolitana) dedicata agli anziani	20,9 milioni

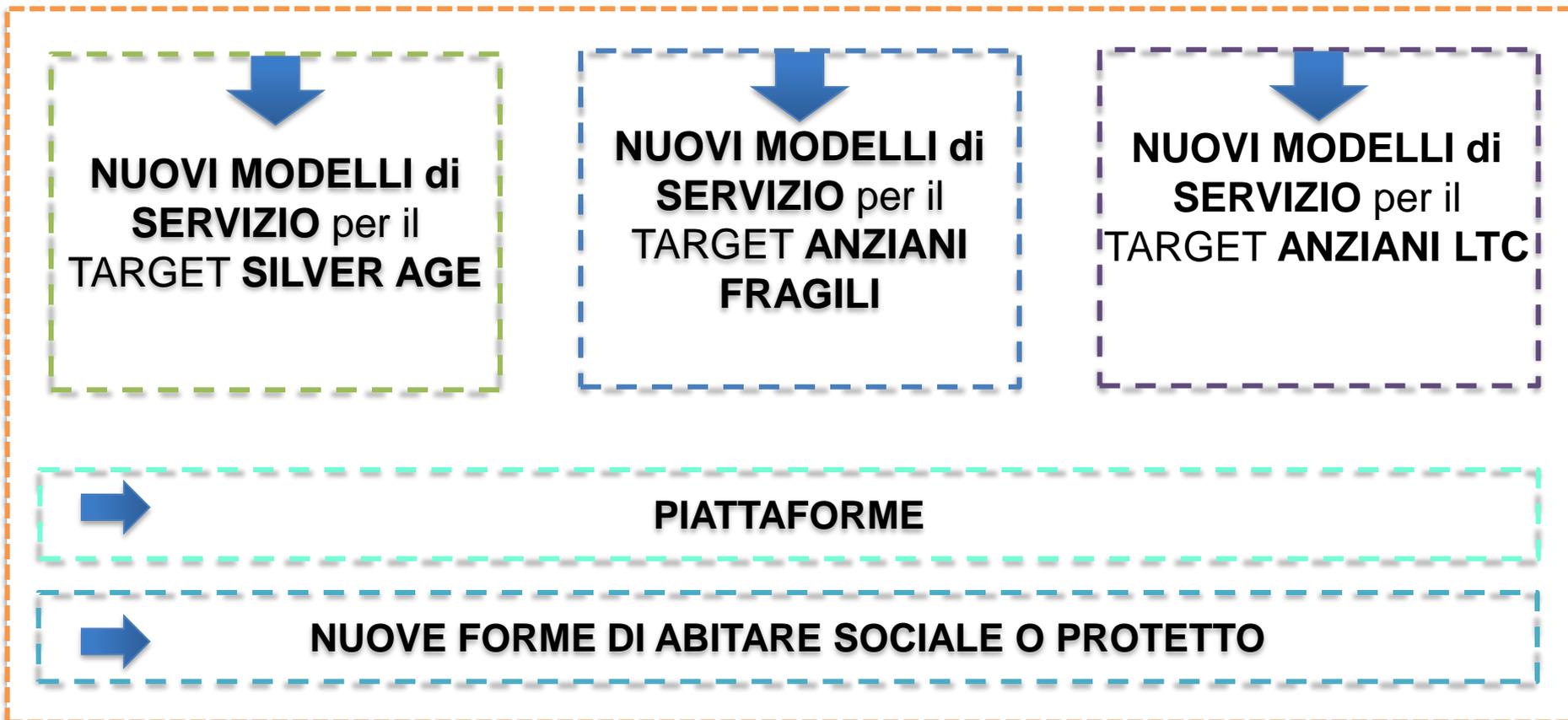
NB le risorse riportate hanno un focus territoriale sia regionale che comunale

**La spesa della famiglia:**

	Emilia Romagna	Città Metropolitana di Bologna
Costo badanti regolari*	796 milioni	181 milioni
Costo badanti irregolari**	876 milioni	199 milioni
<b>Totale Sistema informale</b>	<b>1.673,6 milioni</b>	<b>381 milioni</b>



## Diagramma di analisi dei «nuovi servizi»



# Nuovi modelli di welfare e nuovi strumenti di intervento (3)

- Dalle logiche di intervento allo **strumento operativo!**



**PIATTAFORME**



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

# Anatomia della piattaforma

## ESEMPI



Piattaforma che permette di **listare, scoprire e prenotare alloggi** unici a qualsiasi prezzo in tutto il mondo (oltre 34.000 città)



Progetto che prevede che la prima domenica di giugno di ogni anno i **cittadini** in tutto UK **pranzino insieme** in strade, giardini e spazi pubblici del proprio quartiere



Servizio di **bike sharing** della città di Milano che mette a disposizione 4.600 biciclette (di cui 1.000 elettriche) e quasi 300 stazioni di prelievo



La più grande community di **viaggi in auto condivisi** che oggi conta oltre 20 milioni di iscritti in 19 Paesi

**Bla Bla Car**



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

# Caratteristiche distintive della *sharing economy*

## 1. Massa critica

*Possibilità di scelta (choice) e prova sociale (social proof)*

## 2. Capacità produttiva inutilizzata

- *Determina il valore della condivisione in opposizione al consumo individuale*

## 3. Beni in comune

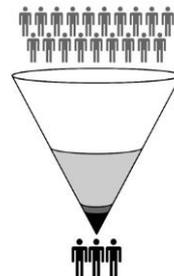
*L'oggetto della transazione sia un bene fisico che immateriale (es. il tempo...)*

## 4. Fiducia

- *Tra pari o verso un broker*

## 5. Valutazione pubblica/sociale

- *Utenti/provider esprimono un giudizio pubblico sui pari e sul servizio*



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

## Piattaforme multicanale di ricomposizione sociale

- Rete di canali integrati:
    - app, sito, call center, *de visu*
  - Strumento bidirezionale
  - Meccanismo di automazione
  - Interfaccia di raccolta dati e loro restituzione elaborata e semplificata
  - Canale di comunicazione del/con case manager e del/con clinico di riferimento
- Chi c'è dall'altra parte del filo/del web?
    - Centro servizi comunale (*in house?*)
    - Silos/UO specialistica comunale
    - III settore finanziato dal pubblico
    - III settore imprenditoriale
    - Volontariato



## Piattaforme multicanale di ricomposizione sociale

### Quale target?

#### ***Persone sole***

Anziani, giovani, studenti neo-arrivati, immigrati

#### ***Separati***

Offrire luoghi di sostegno e di fruizione comune

#### ***Vicini sconosciuti***

*Di condominio, di quartiere, di strada*

#### ***Attivare gruppi di pari***

*Genitori scuola, amanti stesso hobby, advocat per stesso diritto, uguale etnia*



### Quale finalità?

***Mutuo riconoscimento reciproco***

***Vicinanza e appartenenza***

***Percezione di sicurezza sociale***

***Attivazione socialità***

***Mutuo sostegno e aiuto reciproco***

***Crescita volontariato e impegno civico***



# Costruire piattaforme di ricomposizione sociale:

## Approccio gestionale

**Definizione target annuale** (stock e incremento)

**Definire luoghi/processi di incontro** (gruppo di lettura)

**Costruire piattaforma di connessione** (gruppo WhatsApp)

**Attivare broker/editor** (responsabilità pubblica)

**Attivare promotori /ambasciatori volontari** (formazione)

**Pubblicizzare, reclutare, welfare di iniziativa** (email ai soli)

**Riconoscimento sociale** (festa annuale con leader di comunità)

## Criticità strategiche

**Raggiungere la massa critica iniziale**

**Rompere la path dependency iniziale**

**Individuare il silos responsabile o rompere i silos:** sociale o cultura, scuola o welfare?

**Molte energie e pochi denari pubblici:** minaccia o opportunità ?

**Generare nuove competenze professionali**

**Attivare nuove metriche per outcome e non per prestazioni**

**Cedere piattaforme al privato una volta a regime**

**Iniziare a occuparsi di classe media**

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

**Quale target?**

*Trovare tata, colf, badante fissa, a ore, occasionale*

*Trovare dog/cat sitter*

*Trovare un passaggio per visite mediche, spesa, cimitero, luogo ricreativo, amicizia, parenti*

*Trovare una gita o una vacanza di gruppo*

*Trovare qualcuno che sistema o insegni uso PC, smart TV, smartphone per includere nuovi/neo cittadini*

*Trovare ripetizioni*

*Trovare artigiani*



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

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

## Quale finalità?

***Creare più valore dell'operatore singolo che lavora a domanda individuale***

***Offrire servizi a valore e non ore operatore***

***Correlare dinamicamente i servizi ai bisogni cangianti***

***Aggregare la domanda producendo socialità, condivisione degli asset individuali, suddivisione dei costi***

***Rendere sostenibile l'emersione del grigio/nero***

***Garantire il back up agli utenti***

***Apparecchiare un nuovo mercato per giovani imprenditori e III settore***



# Attivare un marketplace ad alto valore aggiunto

## Approccio gestionale

**Monitorare quantitativamente mercato**

*(numero tate)*

**Definizione target annuale** *(famiglie che passano a tate formate, condivise con back up)*

**Definire processi di accreditamento reciproco tra famiglie** *(incontro tra famiglie)*

**Costruire piattaforma di connessione** *(APP e sito servizio tate condivise)*

**Attivare broker/editor** *(responsabilità pubblica)*

**Formazione sistema professionale** *(tate)*

**Pubblicizzare, reclutare, welfare di iniziativa** *(reti genitoriali scolastiche o per attività post-scolastiche)*

**Riconoscimento sociale** *(festa annuale con i gruppi di famiglie)*

## Criticità strategiche

**Creare una nuova domanda**

**Creare un nuovo sistema di offerta**

**Creare fiducia nella piattaforma e tra utenti**

**Definire il ruolo pubblico: imprenditore, promotore, accreditatore o regolatore?**

**Raggiungere la massa critica iniziale**

**Occuparsi di nuovi target**

**Trasformarsi da erogatori di servizi a animatori del mercato**

**Definire target legati alle azioni di altri**

# Quali modelli di servizio per il target Silver Age?

- Quanti e quali piattaforme servono?



Tipologia di piattaforma	Bisogno e obiettivo
<b>Piattaforma di ricomposizione sociale</b>	Creare gruppi di socialità e momenti di interazione
<b>Piattaforma marketplace per accesso ad una pluralità di servizi a pagamento</b>	Conciliare domanda e offerta per servizi ad hoc per il target
<b>Piattaforme di accesso a luoghi pubblici del territorio (servizi pubblici calmierati)</b>	Utilizzo e rivitalizzazione dei luoghi messi a disposizione nel territorio
<b>Piattaforma di connessione con il mondo del volontariato</b>	Connessione semplificata con la rete associativa del territorio
<b>Piattaforma di connessione tra i Silver e il mercato del lavoro</b>	Sharing delle competenze del target con le realtà aziendali del territorio



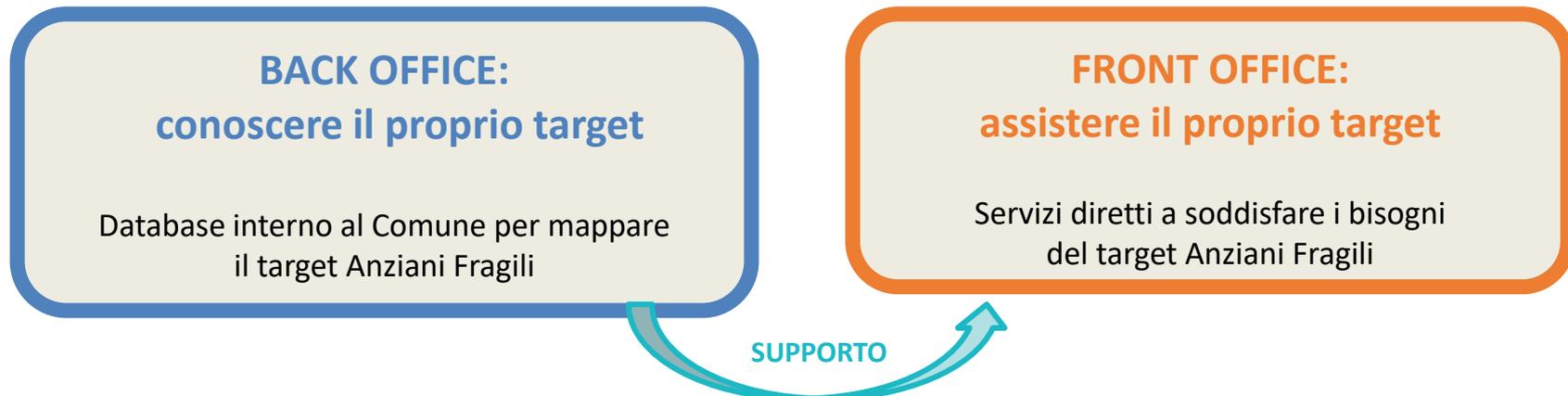
Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

SDA Bocconi  
School of Management

# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (1)

Si distinguono **DUE TIPOLOGIE** di **SERVIZI** da attivare per gli Anziani Fragili:



La logica sottostante è quella di attuare un **passaggio dal welfare “on demand”** dove è la stessa utenza che esplicitamente si manifesta accedendo ai servizi proposti, **ad un welfare proattivo e connettivo**, che prima individua il proprio target di riferimento, ne studia bisogni e necessità e in base ad essi delinea i servizi d’offerta.



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale



SDA Bocconi  
School of Management

# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (2)

## BACK OFFICE

Da Welfare “on demand” a Welfare proattivo e connettivo. Il primo obiettivo è **mappare correttamente il target di riferimento** dei servizi, attraverso:

1. Costruzione di un **database nominativo degli anziani fragili** presenti nel territorio.

Tale Database dovrà assumere le seguenti caratteristiche:

DINAMICITÀ

CLUSTERIZZAZIONE

AGGIORNAMENTO DEI DATI (ANAGRAFICI) NEL TEMPO

MECCANISMI DI AUTO SEGNALAZIONE (da parte degli ASSISTENTI SOCIALI)



Nel **Database** la persona è clusterizzata ed è indicato a quali servizi partecipa



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale



# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (3)

BACK OFFICE

## 2. Scouting, assessment e classificazione degli anziani fragili rispetto a 4 cluster distinti:

Cluster dei fragili	A. Anziani attivi (autonomi al 100%)	B. Anziani autonomi sul piano della mobilità ma con problemi di socializzazione	C. Critici sia sotto il profilo della mobilità che della socializzazione	D. Anziani la cui condizione rispecchia la non autosufficienza
Situazione familiare				
Anziano solo				
In coppia				
Con famiglia <i>managing &amp; caring</i>				

*I fragili rientrano propriamente nei cluster B e C, ma il database in quanto strumento dinamico deve poter mappare anche i gruppi "agli estremi" e l'eventuale passaggio da un cluster ad un altro*



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (5)

## BACK OFFICE

### 3. **Linkage sociale** connette ogni cluster ai servizi dedicati

*Il **linker sociale** è una figura volontaria formata o professionale che assiste e prepara la persona anziana, in presenza o in remoto, alle **prime esperienze di socializzazione**....*

*...ma offre anche **formazione digitale**, accompagnamento guidato nell'installazione, utilizzo di PC & programmi informatici*



**MotherwellTIMES** News you can trust since 1883

News Motherwell FC Sport What's On Lifestyle

This charity is looking for volunteers to befriend the elderly over the phone

By Sarah Wilson  
Thursday, 16th April 2020, 1:59 pm  
Updated: Thursday, 16th April 2020, 1:59 pm

Walker Vi

TecnoBody, dal per lo studio movimento e f comolesit



# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (6)

## FRONT OFFICE

Le **linee di intervento** attivabili per il target considerato si distinguono in **3 tipologie di servizi *front office***:

Occasioni di socializzazione



Trasporto



Servizi alla persona



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (7)



## FRONT OFFICE

1. Mappatura delle iniziative gestite dalle associazioni es.
2. Identificazione di nuovi spazi (pubblici) collettivi per la socializzazione, tra cui:
  1. Nuovo format di centro anziani
  2. Nuovi spazi non utilizzati delle RSA o altre strutture
  3. Spazi parrocchiali
  4. Biblioteche con iniziative in fasce orarie dedicate per il target anziani
  5. Potenziamento università della Terza Età (*in presenza e in digitale*)
3. Iniziative a pagamento promosse da associazioni private ed enti no-profit:
  1. Tour operator che organizza vacanze *elderly-taylor*ed e gite
  2. Eventi culturali e sportivi (cineforum, corsi di ginnastica ecc.)



Database di iniziative esistenti in città per gli anziani fragili

Piattaforma multicanale di ricomposizione sociale



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (8)

FRONT OFFICE



**Servizi attivabili** da lunedì alla domenica con cadenza **almeno** 2-3 volte a settimana:

Finalità	Verso attività di socializzazione (centro anziani, associazioni, biblioteche, ecc.)	Per esigenze individuali (visite mediche, visite ai parenti, commissioni personali, ecc.)
<b>Forme di gestione</b>		
Associazioni di volontariato gratuito		
Forme di <i>Ride sharing</i> gestite dal Terzo Settore con tariffe low cost		
Convenzioni con noleggio con conducente (NCC) o servizio taxi (con abbonamento calmierato se ti stai recando in un luogo di socializzazione)		

**Piattaforma multicanale di  
ricomposizione sociale**

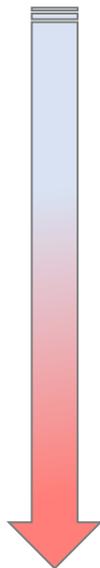
# Quali modelli di servizio per il target anziani fragili? (9)



## FRONT OFFICE

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

1. Pulizia
2. Lavanderia
3. Piccole manutenzioni
4. Formazione digitale
5. Pet-sitting
6. Spesa a domicilio
7. Pasto al domicilio
8. Social housing protetto
9. ecc.



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

## Quali modelli di servizio per il target anziani non auto?

- Attualmente il 90% degli utenti portatori di bisogno sono fuori dai servizi. Pertanto, le azioni da porre in essere per questo target devono seguire la logica della domanda e della professionalizzazione dell'offerta.



Tipologia di piattaforma	Bisogno e obiettivo
<b>Piattaforma marketplace per accesso ad una pluralità di servizi a pagamento</b>	Conciliare domanda e offerta per servizi ad hoc per il target

