

Avviso per la presentazione di Manifestazioni di interesse in risposta all'Avviso Pubblico per la rilevazione di fabbisogni di innovazione all'interno del Settore Pubblico nelle Regioni Convergenza

*Decreto Direttoriale prot. n. 437/Ric. del 13 marzo 2013*

# Soggetti proponenti: Comune di Lecce



Il Comune di Lecce si compone di 95 067 abitanti e risulta un contesto molto attivo ed aperto ad iniziative ispirate all'innovazione.

Le attività intraprese nel corso del tempo sono notevoli ed hanno interessato molti settori, tra cui: ambiente, sanità, turismo, cultura, storia, ecc., ed anche servizi sociali.

Con riferimento a quest'ultimo tema, il Comune di Lecce ha intrapreso e continua ad intraprendere una serie di politiche, le cui attività sono finalizzate al recupero del disagio minorile, al supporto degli anziani, all'integrazione sociale della popolazione straniera, ai servizi per l'infanzia, ecc., tutti finalizzati al raggiungimento di elevati livelli di benessere sociale per l'intera comunità.

# Soggetti proponenti: Grecìa Salentina



La Grecìa Salentina si compone attualmente di 12 Comuni: Calimera, Castrignano dei Greci, Corigliano d'Otranto, Martano, Martignano, Melpignano, Soleto, Sternatia e Zollino Cutrofiano, Sogliano Cavour e Carpignano che costituiscono tra loro, l'Unione denominata "GRECIA SALENTINA".

L'Unione dei Comuni, costituita da 57.306 abitanti, ha attivato nel tempo una serie di iniziative atte ad abilitare un reale collegamento dal punto di vista tecnologico ed organizzativo tra i vari Comuni interessati.

Attraverso la partecipazione a specifiche iniziative a carattere Europeo sono stati attivati progetti aventi come obiettivo l'abilitazione della collaborazione transfrontaliera attraverso la realizzazione di una infrastruttura per mettere in rete alcune risorse culturali (Progetto "GRETA" e Progetto "GREEK HOT").

# Il contesto di riferimento

Sia all'interno del Comune di Lecce che della Grecia Salentina è stato osservato, negli ultimi 10 anni, un fenomeno consistente che da un lato ha visto **l'aumento della percentuale di popolazione over 65 ed il numero di popolazione straniera residente** nei due territori, mentre dall'altro ha registrato la nascita di una **domanda non soddisfatta dall'attuale offerta socio-assistenziale** con la quale si dovrebbe riuscire a far fronte alle due tendenze in crescita sopra evidenziate.

# Manifestazione di interesse

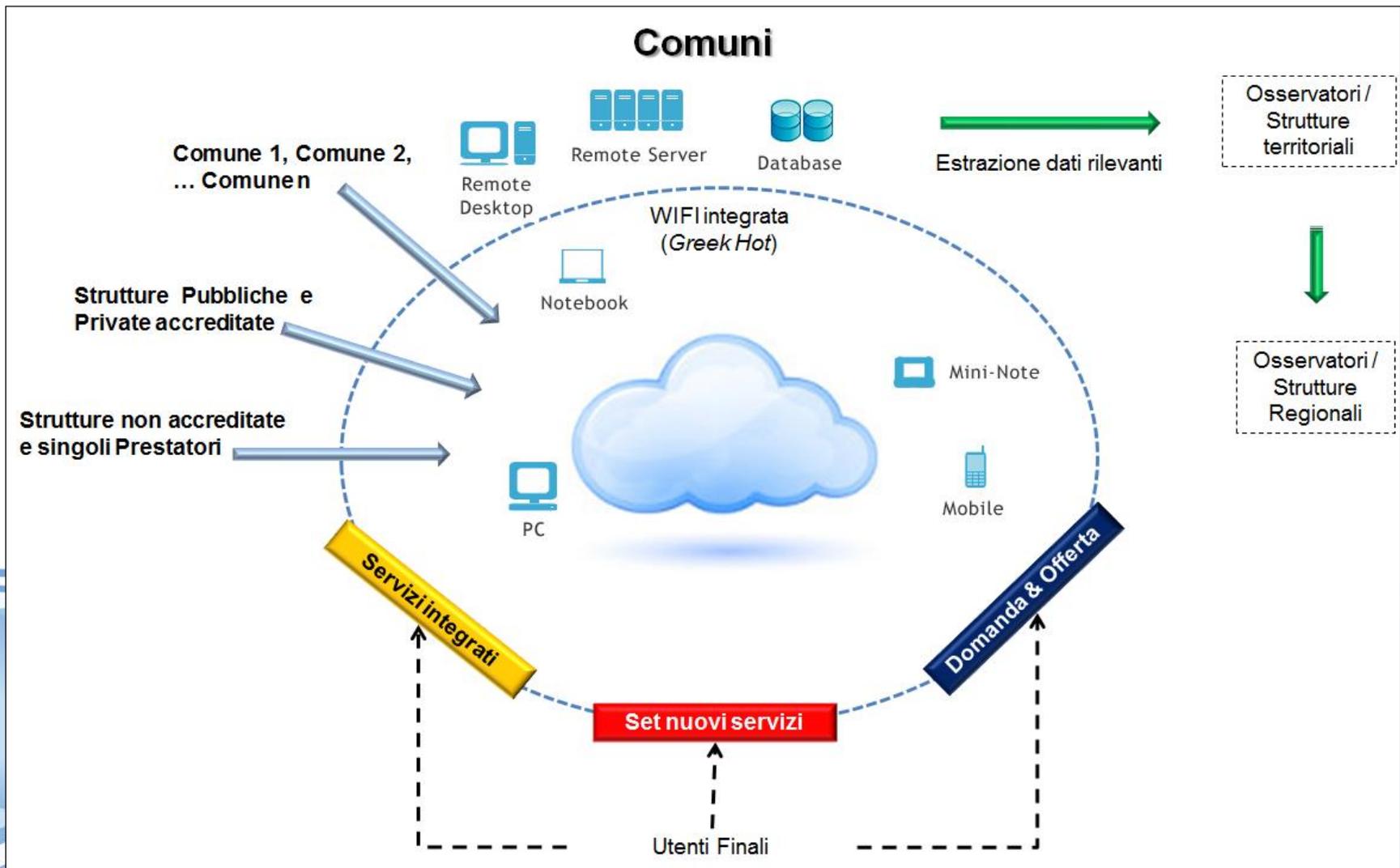
La manifestazione d'interesse espressa dal Comune di Lecce e dall'Unione dei Comuni della Grecia Salentina intende agire sul tema della **salvaguardia e miglioramento della qualità della vita** sia a livello di singoli cittadini che di comunità, andando a considerare una serie di problematiche connesse alla **salute**, al **benessere**, al **cambiamento demografico** ed all'**inclusione sociale**.

# Manifestazione di interesse

Emerge, quindi, la necessità di vedere l'offerta in ottica **sistemica ed integrata** attraverso la riorganizzazione dei servizi socio-assistenziali e lo sviluppo di una **piattaforma innovativa** in grado di:

- **Integrare servizi** socio-assistenziali pubblici e privati.
- Fornire un **set di nuovi servizi** che intercettano bisogni inespressi.
- Favorire l'incontro e la comunicazione tra **domanda ed offerta** di servizi socio-assistenziali.
- Offrire un sistema di **monitoraggio costante**.

# Manifestazione di interesse



# Manifestazione di interesse

Per rispondere alle necessità sopra evidenziate il Comune di Lecce e la Grecia Salentina intendono migliorare il livello di servizio socio-assistenziale puntando a coprire:

- una carenza di **tipo organizzativo** e
- una carenza di **tipo tecnologico**

# Fabbisogni di tipo organizzativo

- **Integrare** servizi socio-assistenziali offerti da enti ed organizzazioni pubbliche e private.
- Intercettare i bisogni espressi ed inespressi fornendo **servizi complementari**.
- Favorire **l'inserimento lavorativo** da parte di un bacino di offerta a volte latente e costituito da persone qualificate ed in cerca di occupazione.
- Trovare i giusti canali per **esprimere e veicolare l'offerta** verso la domanda.
- Favorire la creazione di **comunità virtuali** con caratteristiche e bisogni comuni.

# Fabbisogni di tipo organizzativo

- Abilitare la **partecipazione attiva** dei cittadini che divengono non solo fruitori di servizi innovativi ma anche **parte attiva** nelle scelte che riguardano salute e benessere della collettività.
- Promuovere lo sviluppo di un vero e proprio **polo virtuale dei servizi socio assistenziali**
- Sviluppare l'ambiente sociale per rendere possibile **l'incontro tra domanda ed offerta** convergendo verso un **modello a matrice cooperativa** che permetta di gestire i servizi socio-assistenziali in regime di **decentralizzazione** e di **democrazia attiva** estendendo qualità, affidabilità, continuità e capillarità geografica degli stessi.
- Abilitare le dinamiche di **generazione di contenuti** in forma collaborativa e l'applicazione della **teoria del voto**.

# Fabbisogni di tipo tecnologico

- Abilitare la **comunicazione tra domanda ed offerta** di servizi socio-assistenziali nuovi ed esistenti.
- Sviluppare **applicazioni multi-device** di facile utilizzo ed accessibili a tutte le categorie di utenti progettate secondo i principi di **User Experience Design**.
- Offrire un **sistema di monitoraggio dei parametri vitali costante e real time** (grazie all'utilizzo di sensori portatili o indossabili) in grado di consentire l'intervento tempestivo in caso di emergenza.
- Fornire servizi secondo il paradigma **dell'Internet of Things (IoT)** e del **Cloud Computing**.

# Fabbisogni di tipo tecnologico

- Realizzare un **Data Warehouse** a maggior contenuto informativo che integri anche dati provenienti da una rete di sensori eterogenei, al fine di ottenere una elevata efficienza in termini di ottimizzazione degli interventi e dei processi.
- Fornire strumenti di **advanced data analysis** che, affianchino ed integrino le potenzialità di ricerca e di analisi, consentendo, sia nell'assistenza sociale che nell'ambito della assistenza territoriale di pianificare politiche territoriali ed iniziative di prevenzione ed intervento adeguate alle diverse situazioni, aree nonché alla storia clinica della persona.
- Avanzare l'innovazione tecnologica nel campo della **teleassistenza** e del **telesoccorso**.

# Esempi di servizi complementari

<b>Attività effettuate dal lavoratore nel domicilio dell'utente:</b>	<b>Attività effettuate dal lavoratore anche fuori dal domicilio del datore di lavoro:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cura della casa e lavori domestici</li><li>• Piccoli lavori di giardinaggio</li><li>• Piccoli lavori di riparazione e di bricolage</li><li>• Gestione trattamenti estetici</li><li>• Personal training</li><li>• Custodia dei bambini</li><li>• Sostegno scolastico e corsi a domicilio</li><li>• Assistenza informatica e Internet</li><li>• Assistenza amministrativa</li><li>• Assistenza alle persone anziane e non autosufficienti, con l'esclusione delle attività mediche</li><li>• Assistenza alle persone disabili, comprese le attività di interpretazione del linguaggio dei segni</li><li>• Sorveglianza dei malati con l'esclusione dei trattamenti medici</li><li>• Cure fisioterapiche per le persone non autosufficienti</li><li>• Manutenzione e vigilanza temporanea dell'abitazione, anche secondaria</li><li>• Ecc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisto e consegna di prodotti farmaceutici</li><li>• Preparazione dei pasti, comprensiva della spesa</li><li>• Consegna dei pasti o della spesa</li><li>• Raccolta e consegna dei vestiti stirati</li><li>• Aiuto alla mobilità e al trasporto di persone non autosufficienti</li><li>• Guida del veicolo delle persone non autosufficienti per il trasferimento dal domicilio al lavoro, al luogo di vacanze e per gli obblighi amministrativi</li><li>• Accompagnamento dei bambini, degli anziani e dei disabili fuori dal domicilio (passeggiate, accompagnamento ad asili nido, scuola materna o attività sportive, mezzi di trasporto, ecc.)</li><li>• Cura e passeggio degli animali domestici con esclusione delle attività Veterinarie</li><li>• Ecc.</li></ul>
	<p data-bbox="1078 983 1657 1011"><b>Attività effettuate in strutture esterne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presidi ospedalieri pubblici e privati</li><li>• Asilo nido o nido d'infanzia</li><li>• Nido condominiale o familiare</li><li>• Spazio gioco per bambini</li><li>• Centro infanzia e atelier (attività ricreative e formative per bambini fino a 6 anni)</li><li>• Centri diurni per anziani anche non autosufficienti</li><li>• Aziende che attivino servizi di welfare aziendali</li><li>• Ecc.</li></ul>

# Rilevanza sociale della soluzione

Le soluzioni desiderate puntano a:

- Generare ricadute positive sulla **qualità della vita** sia a livello di singolo cittadino che di comunità;
- Favorire l'**inclusione sociale** abilitando la **partecipazione delle fasce deboli e svantaggiate** del tessuto sociale con conseguente **riduzione delle aree di disagio e dell'emarginazione**;
- Aumentare la **qualità dei servizi socio-assistenziali** offerti andando ad ampliare la categorie delle prestazioni offerte dalle organizzazioni di categoria (sia pubbliche che private) ed integrando le cooperative di comunità come nuovi prestatori d'opera;
- Abilitare la creazione di **partnership e collaborazioni** sia dal lato della domanda che dell'offerta;
- Rafforzare la **partecipazione al mercato del lavoro** da parte delle categorie svantaggiate.

# Rilevanza economica della soluzione

Le soluzioni desiderate mirano a:

- **Ottimizzare la spesa pubblica** attraverso l'integrazione del sistema dell'offerta, evitando di replicare le prestazioni e puntando sull'efficientamento della qualità;
- **Digitalizzare i servizi** favorendo la riduzione dell'incidenza di questa voce di spesa sul bilancio pubblico e lo snellimento delle procedure burocratiche;
- Utilizzare **canali alternativi e semplificati** sia per l'erogazione dei servizi che per la comunicazione riducendo così i costi derivanti dall'utilizzo dei canali di comunicazione tradizionali che in genere prevedono lo spostamento fisico di cose e persone, nonché l'utilizzo di intermediari che aumentano i costi delle azioni intraprese;
- Creare **nuove opportunità di lavoro** attraverso la creazione di nuove figure professionali qualificate ma non inserite nelle tradizionali procedure di recruitment.
- Ridurre il **lavoro nero** rendendo trasparente la dinamica di matching tra domanda ed offerta delle prestazioni

# Processo attuato per l'individuazione e aggregazione del fabbisogno

Il processo attraverso il quale il Comune di Lecce e la Grecia Salentina sono giunti alla individuazione ed aggregazione del fabbisogno si basa su :

- 1. Ricognizione delle fonti dati disponibili ed identificazione dei dati di natura strutturale e contabile acquisiti tramite banche dati ufficiali** (es. ISTAT, INPS, Agenzia del Territorio, Uffici di collocamento, ASL, enti di previdenza e assistenza sociale, ecc).
- 2. Valutazione degli aspetti socio-economico necessari a catturare le preferenze/necessità locali circa la domanda di servizi socio-assistenziali** non erogati dalle strutture pubbliche e private presenti sul territorio, dei costi dei servizi prestati e dell'incidenza degli stessi sulla spesa pubblica.

# Processo attuato per l'individuazione e aggregazione del fabbisogno

- 3. Fattori esogeni di carico.** Valutazione della presenza o meno di altre forme di associazionismo (profit/no profit) presenti sul territorio che forniscono servizi in grado di soddisfare interamente o in parte le necessità manifestate dai due soggetti proponenti.
- 4. Analisi della domanda di servizi socio-assistenziali** attraverso interviste dirette alla popolazione residente e attraverso un'analisi qualitativa.
- 5. Analisi dell'offerta di servizi socio-assistenziali** attraverso incontri periodici con i cittadini e ricognizione delle strutture esistenti da cui sono emerse un certo numero di associazioni (pubbliche/private) impegnate in attività sociali con focus particolare sulle attività ricreative e culturali.

# Costo presunto attività di ricerca

## Attività indipendenti dal contesto pilota:

1. Analisi dei modelli di gestione e sicurezza dei dati e della privacy.
2. Analisi e definizione di metriche e indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio e per l'analisi socio-economica degli impatti prodotti.
3. Analisi di nuovi modelli di business.
4. Analisi di nuovi modelli organizzativi e di collaborazione.
5. Analisi dei possibili valori da monitorare tramite sensori, individuazione dei dispositivi più adatti.

**€ 1.300.000**

## Attività da acquisire per ogni sito pilota:

1. Analisi dello stato dell'arte e descrizione del gap tecnologico, economico, normativo e sociale da colmare nel territorio di riferimento.
2. User Needs Analysis.

# Costo presunto attività di progettazione

## Attività indipendenti dal contesto pilota:

1. Progettazione di una infrastruttura che attraverso la connessione WAN sia in grado di integrare strutture, attori ed ambiti territoriali differenti.
2. Definizione e progettazione dei servizi dell'infrastruttura tecnologica.
3. Definizione del/dei modello/i di business integrato.
4. Progettazione di un sistema di welfare monitoring.
5. Progettazione della piattaforma di e-Learning.

**€ 1.300.000**

## Attività da acquisire per ogni sito pilota:

1. Definizione degli scenari di contestualizzazione del servizio.
2. Definizione degli accordi tra stakeholder.
3. Attività di informazione all'utenza

# Costo presunto attività di sviluppo

## Attività indipendenti dal contesto pilota:

1. Sviluppo di una infrastruttura che attraverso la connessione WAN sia in grado di integrare strutture, attori ed ambiti territoriali differenti.
2. Sviluppo delle componenti software.
3. Sviluppo di un sistema di welfare monitoring.
4. Sviluppo della piattaforma di e-Learning.

## Attività da acquisire per ogni sito pilota:

1. Installazione della nuova infrastruttura.
2. Acquisto di componenti hardware (non incluse nello sviluppo della piattaforma) per l'erogazione dei servizi (ad esempio sensori)
3. Integrazione e test dei sottosistemi.
4. Analisi elaborazione e reporting dati provenienti dai sensori.
5. Gestione del sistema.
6. Manutenzione del sistema.
7. Monitoraggio dei livelli di servizio.

**€ 2.500.000**

# Totale costi

**Totale costi Manifestazione di interesse  
5.100.000 Euro**

# Contesti operativi pilota

- **Comune di Lecce**
- **Grecìa Salentina:** Il contesto operativo pilota comprenderà un certo numero di Comuni selezionati tra i 12 facenti parte dell'Unione.

# Scenario di applicazione

All'interno del contesto operativo pilota si prevedono diversi livelli operativi tra cui:

1. la realizzazione di una infrastruttura di sistema basata su *Cloud Computing*, *Internet of Things*, *Service Science* e *User Experience* all'interno della quale convergeranno gli attori in precedenza selezionati tra:

- Comuni oggetto del contesto pilota;
- Strutture pubbliche e private che erogano i servizi socio-assistenziali individuati.

2. la realizzazione della piattaforma all'interno della quale verranno implementati:

- Un set di nuovi servizi socio-assistenziali;
- Un set di servizi che integrano quelli esistenti con quelli sviluppati ex-novo;
- Alcuni moduli attraverso cui realizzare l'incontro tra domanda ed offerta, sperimentare le funzionalità di monitoraggio del livello di servizio e il controllo dello stato di benessere dell'utente.

3. la realizzazione di un'applicazione mobile per usufruire di uno o più servizi socio-assistenziali.