

EMPOWERING LIVES THROUGH KNOWLEDGE AND IMAGINATION

MILANO | ITALY

PIATTAFORME DI WELFARE


UNA POSSIBILITA'
PER RIORGANIZZARE I MODELLI DI INTERVENTO?

*Giovanni Fosti
CORTINA, 14 giugno 2019*

L'articolazione del sistema

	Soggetto di riferimento	Luogo fisico	Persone da contattare	Procedure	Sistemi informativi	«esito»
Indennità di Accompagnamento	Commissione ASL	ASL, UO dedicata	Ufficio ASL	Valutazione Commissione INPS	Database INPS	Valutazione e titolarità
Permessi ex lege 104	INPS	Sportelli INPS	Operatore INPS	Richiesta amministrativa	Database INPS	Valutazione e titolarità
Ausili sanitari - Carrozzina	ASL	Ufficio protesi e ausili	Ufficio ASL	Richiesta amministrativa	Se esistente, Dipartimento ASL	Concessione ausilio
Badante	Cooperative Patronati Reti Sociali	-	-	-	-	-
Dimissione Ospedaliera (Protetta)	Azienda Ospedaliera	Reparto	Se presente Assistente sociale Ospedale	Procedura di dimissione con cura al domicilio	Se esistente, Dipartimento ASL	Servizi domiciliari al domicilio o altro
ADI	ASL	Dip.Assi				Servizi domiciliari al domicilio
SAD	Servizi sociali comunali	Comune	Assistenti sociali	Valutazione	Se esistente, Comune	Servizi domiciliari al domicilio
RSA o altra struttura	Servizi sociali comunali ASL	Comune, Dip. ASSI	Assistente sociale Personale ASL	Valutazione	Se esistenti: Database Comune o ASL	Inserimento in struttura
«Buono badante» o altro	Servizi sociali comunali	Comune	Assistenti sociali	Richiesta amministrativa	Se esistente, Comune	Supporto finanziario ²

L'articolazione del sistema: percorso o labirinto?

	Soggetto di riferimento	Luogo fisico	Persone da contattare	Procedure	Sistemi informativi	«esito»
Indennità di Accompagnamento						
Permessi ex lege 104						
Ausili sanitari - Carrozzina						
Badante						
Dimissione Ospedaliera (Protetta)						
ADI						
SAD						
RSA o altra struttura						
«Buono badante» o altro						

Bisogni e offerta: le famiglie si organizzano

I SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: Provincia di Bologna e Comune di Milano

**STIMA ANZIANI NON
AUTOSUFFICIENTI** provincia
Bologna: 42.926

Anziani in carico ai servizi
pubblici: **11.160** (26% anziani
n.a.)

STIMA BADANTI provincia
Bologna: ~23.100 badanti per
una spesa complessiva di **~280**
milioni di euro all'anno

**STIMA ANZIANI NON
AUTOSUFFICIENTI**
residenti a **Milano: 39.581**

Anziani in carico ai servizi
pubblici: **8.312** (21% anziani
n.a.)

STIMA BADANTI comune
di Milano: ~31.287 per una
spesa complessiva di **~375**
milioni di euro all'anno

Risorse pubbliche e private: un esempio

Servizio	Posti disponibili (2015 o 2016)	Utenti in carico (ultima data disponibile)	Risorse	Di cui pubbliche	Di cui private (compartecipazione o Out-of-pocket)
RSAO e RSA	4.817 autorizzati 4.500 convenzionati	4.519 + 127 privati	€ 210.830.000	€ 155.260.000 73,6%	€ 55.570.000 26,4%
Casa di soggiorno	207 posti autorizzati	200	€ 3.460.000	-	€ 3.460.000 100,0%
Centri diurni Anziani e Alzheimer	339 convenzionati + 106 privati	437 + 48 privati	€ 6.160.000	€ 4.520.000 73,4%	€ 1.640.000 26,6%
ADI e ADPD	-	1.186	€ 4.340.000	€ 4.100.000 94,5%	€ 240.000 5,5%
SAD*	-	3.122 utenti in carico per 3,6 ore medie sett.	€ 16.560.000*	€ 14.500.000* 87,6%	€ 2.060.000* 12,4%
Indennità di accompagnamento (cod. 05-06-10)**	-	5.183 utenti 75+	€ 32.000.000	-	€ 32.000.000 100,0%
Assegno di cura	-	2.257 utenti 65+	€ 6.610.000	-	€ 6.610.000 100,0%
Altro*	-	-	€ 11.444.000*	€ 2.224.001 19,4%	€ 9.220.000 80,6%
TOTALE	-	-	€ 291.404.000	€ 180.604.000 62%	€ 110.800.000 38%
Badanti	6.000	6.000	€ 90.000.000	-	€ 90.000.000 100%

*Contenente valori riferiti al primo semestre 2015 che sono stati raddoppiati

**Esclusi valori riferiti ad RSA

La sfida





PENSARE (IN) PIATTAFORME

Perché pensare ai servizi e all'interlocuzione con gli utenti tramite piattaforme reali o web. Vantaggi e precauzioni per l'uso

Un nuovo ambiente competitivo

Si sta sviluppando nell'esperienza delle persone un ambiente di fruizione dei servizi con luci e ombre, che tuttavia può suggerire importanti riflessioni per il welfare.

Il più grosso driver di cambiamento nelle dinamiche competitive non riguarda più la sola risposta efficiente a singoli bisogni tramite beni o servizi



La competizione si è spostata verso piattaforme di ricomposizione a cui l'utente accede in modo unitario, multicanale, spesso in remoto.

La sfida dell'ultimo miglio

- L'utilizzo di piattaforme ha spostato la competizione sulla **risposta aggregata ai bisogni**.
- Processi chiave diventano:

*Forme di
trasformazione dei
bisogni in domanda*

*Orientare la scelta dei
prodotti/servizi*

*Orientare la scelta del
produttore/erogatore*

- L'organizzazione che è in grado di offrire l' “**ultimo miglio**”, risulta il pivot del sistema:



Quale valore offrire?

- Oggi la *value proposition* di chi opera in un settore produttivo/di servizi diventa:

- ✓ *Essere centrati sui bisogni*
- ✓ *Riconoscere che diventare una interfaccia per utente / cliente fa la differenza*



- In questo contesto la competizione non si gioca più sulle performance del singolo attore ma sulla sua presenza e sul suo posizionamento in **ecosistemi**.

Di che tipo di piattaforma parliamo oggi

Piattaforma fisica o virtuale

- Luogo di incontro fisico
- Modalità di connessione
- Comunità
- Marketplace virtuale
- Broker



Punti di attenzione:

- Il digitale trasforma i contenuti
- La digitalizzazione modifica i modelli di consumo ma anche di erogazione
- Lavorare su una piattaforma virtuale non è «fare le stesse cose che facevi prima ma su internet»



PIATTAFORME PER IL WELFARE: DALLE PRESTAZIONI ALLE CONNESSIONI

Elementi di valore della logica di piattaforma per la ricomposizione sociale e la crescita della comunità

Il welfare nel contesto «di piattaforma»

- Se il welfare è una questione di ***presidio di diritti***, per continuare a tutelarli dobbiamo leggere il contesto contemporaneo in movimento:
 - ✓ **Non si tratta più solo di conservare o tutelare diritti**
 - ✓ **Ma di essere in contatto con l'esperienza dei cittadini / utenti**
 - ✓ **Allinearsi al dinamismo del contesto**
 - ✓ **Promuovendo reti inclusive**
 - ✓ **Riposizionando le forme di contatto interfaccia con i cittadini /utenti**



Le piattaforme e il mondo pubblico

Il caso della sanità:



- Anche in sanità è iniziata la competizione per offrire la piattaforma ricompositiva unitaria (“ultimo miglio”)
- Ci provano le farmacie, le assicurazioni, le cooperative di medici, gli erogatori sanitari privati, i produttori socio-sanitari, le cooperative di consumo, siti web, associazioni pz., ecc.
- Offrono counselling per le prestazioni e gli stili di vita, informazioni per il paziente, prenotazioni, orientamento tra i produttori, sostegno alla compliance, integrazione tra sociale e sanitario, case management

Si sposta il luogo chiave sull' orientamento dei cittadini e della definizione delle priorità di consumo

La sfida della contemporaneità

Equilibrio si è sempre giocato su una dinamica di economie di scala, rapporto volumi erogati/spesa sostenuta oppure strategia di nicchia



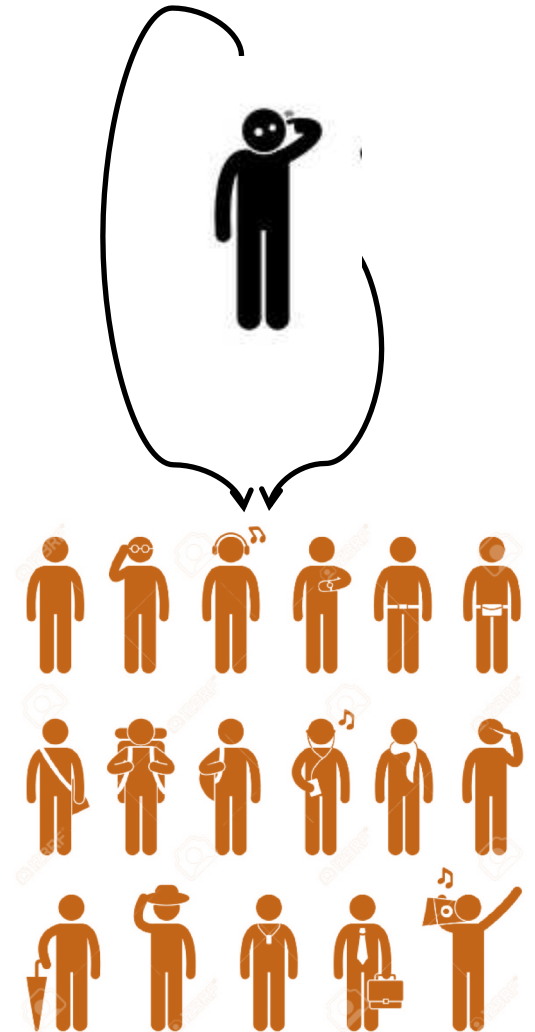
Apertura al privato / mercato come replica di schemi già visti non è soluzione di medio / lungo periodo

Equilibrio si può spostare dalla produzione di prestazioni all'attivazione di risorse



Piattaforma nel welfare

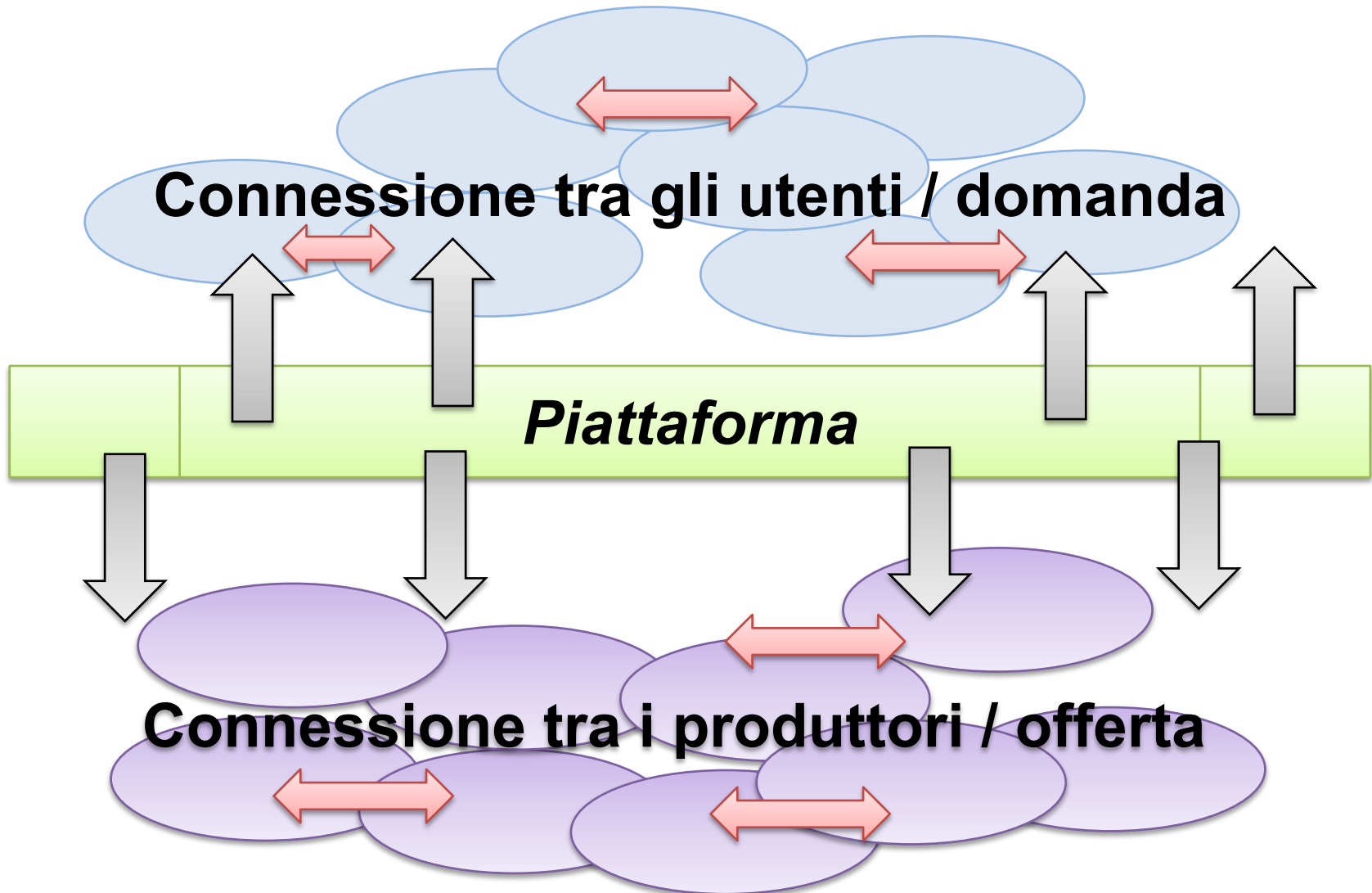
- *Come mettere a frutto le piattaforme nel welfare?*
- Alcuni temi:
 - Passare da domanda individuale e valore per il singolo a domanda **aggregata** e valore per la **comunità**
 - **Massa critica** da raggiungere
 - Creare **fiducia** verso la piattaforma
 - Mettere a frutto **pooling** tra pubblico e privato





DALLE PRESTAZIONI ALLA COMUNITÀ ATTRAVERSO LA RETE
Risorse e servizi che possono essere attivati tramite piattaforme web

Connessioni orizzontali e verticali (1)



Connessioni orizzontali e verticali (2)

La connessione tra gli
UTENTI (domanda) :

☐

- ☐ Promuove legami sociali
- ☐ Valorizza le risorse della comunità
- ☐ Rende i problemi individuali meno intensi

La connessione tra i
PRODUTTORI (offerta):

☐

- ☐ Integra la filiera
- ☐ Economie di specializzazione
- ☐ Spill over di know how

Stimolare la comunità abbattendo i confini

- Il confine tra chi è utente e chi è produttore può arrivare a cadere oltrepassando la piattaforma.
- Questa è una ambizione del sociale e del sociosanitario.
- Il coinvolgimento dei singoli diventa reale.
- Piattaforma vs co-progettazione.

Dalla piattaforma alla comunità

- Tre passaggi logici:

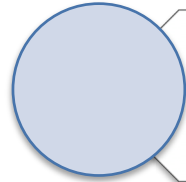
1. *Le piattaforme attivano forme di scambio e di contatto*
2. *Le connessioni creano relazioni stabili*
3. *Le piattaforme si basano sulla fiducia, che il singolo ripone verso l'aggregato e verso gli altri singoli*



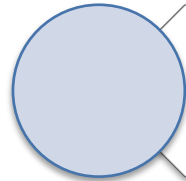
SVILUPPARE E PROGETTARE UNA PIATTAFORMA PER IL WELFARE

Quali sono le dimensioni strategiche e operative da considerare nell'allestimento della piattaforma?

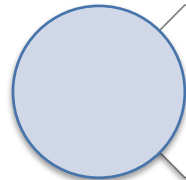
Quali punti di attenzione nel progettare piattaforme per il welfare?



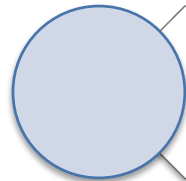
La piattaforma va organizzata e controllata (CHI?)



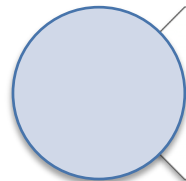
Stare nel web non è semplice (COMPETENZE)



Le relazioni vanno costruite e alimentate (COSA?)



Le piattaforme non si «riempiono» da sole (MASSA CRITICA)



Gli step progettuali sono da presidiare

La piattaforma va organizzata e controllata

- **Chi** accede alla piattaforma sul lato offerta?
- **Chi** accede alla piattaforma sul lato domanda?
- **Come** avvengono le relazioni?
- Qualcuno **controlla** la piattaforma o lascia libera di svilupparsi?



Stare nel web non è semplice

- Il web ha le sue regole che sono diverse da quelle di altri spazi di mercato.
- Sono necessari:
 - **Competenze**
 - **Tecnologie**
 - **Tempi**
 - **Linguaggi**



.... Ad hoc, specifici

Le relazioni vanno costruite e alimentate

- La fase iniziale di start up **non** è la più rilevante.
- Il successo delle iniziative si sposta sul **mantenimento** di alti livelli di attenzione e sul continuo **aggiornamento**.
- La piattaforma non si progetta una volta per tutte. E' un luogo che deve continuamente evolvere per soddisfare i bisogni degli utenti.



Non è detto che sia più facile di progettare un servizio tradizionale!

Le piattaforme non si «riempiono» da sole

- Come esplicitare il valore proposto per chi partecipa alla piattaforma?
- I singoli aderiscono alla piattaforma se:
 - *Si riconoscono nel valore proposto*
 - *Percepiscono fiducia verso la piattaforma*
 - *Trovano soluzione ai loro bisogni*
 - *Trovano personalizzazione e facilità di accesso*



Gli step progettuali sono da presidiare

- Tutti gli step sono fondamentali.
1. *Definizione di un target di riferimento*
 2. *Definizione di una value proposition*
 3. *Individuazione delle possibili soluzioni che offrono quel valore a quel target*
 4. *Studio di fattibilità delle opzioni*
 5. *Ricerca dei partner*
 6. *Test*
 7. *Continuo aggiornamento*



Quale ruolo per il pubblico?

- *Gestore della piattaforma?*
- *Facilitatore di piattaforme private?*
- *Promotore culturale?*
- *Monitoraggio delle reti esistenti, dei gap?*