



Città di Lugano
Amministrazione generale

Supporto autorità
Piazza della Riforma 1
6901 Lugano
Switzerland

t. +41 58 866 70 11
cancelleria@lugano.ch
www.lugano.ch

Risoluzione municipale
del 18 giugno 2026

E-mail
Città di Lugano, C.P. 1670, 6901 Lugano

Onorevole Signora
Elena Rezzonico

Lugano, 19 giugno 2026

Interrogazione no. 1595 - "ANZIANI: una rete sociale presente, ma una partecipazione ancora limitata"

Onorevole Signora Rezzonico,

in riferimento alla sua interrogazione no. 1595 del 21 maggio 2026, presentata unitamente ad altri cofirmatari, rispondiamo di seguito puntualmente alle domande poste.

1. *Se non ritiene che andrebbe inviato a tutti:*
 - *gli over 65 un opuscolo cartaceo che presenti raggruppate in modo accattivante le associazioni per anziani indicate nella pagina web del sito della Città, nonché i servizi cittadini più utili a questa categoria.*
 - *gli over 80, generazione nata e cresciuta in un periodo storico evidentemente poco avvezzo o abituata ai social nè a richiedere aiuto. Un libretto sempre cartaceo di semplice lettura, stampato a caratteri grandi indicando il numero di telefono diretto e gratuito, da contattare in caso di:*
 - . *Aiuto domiciliare, pasti a domicilio, spesa a domicilio*
 - . *Incontri di socializzazione, servizio parrucchiere*
 - . *Smaltimento rifiuti/smaltimento verde/disinfestazioni*
 - . *Attività di movimento, consigli sulla salute*
 - . *Trasporti, vacanze di gruppo*
 - . *Sto valutando di trasferirmi in una struttura. A chi mi rivolgo?*
 - . *Numeri di telefono di soccorso*
 - . *Frodi telefoniche*

Le informazioni segnalate sul sito web della Città sono già state riorganizzate e ampliate nella guida ai servizi "Lugano over 65", disponibile sia in esemplare cartaceo sia online in formato pdf. La guida era stata inviata a casa a tutti i cittadini dai 60 anni nel 2020, durante la pandemia, per dare un segno concreto di vicinanza da parte del Municipio in un periodo difficile di isolamento, ed è disponibile su richiesta nei Puntocittà o alla Divisione Socialità. Considerati i costi elevati - nel 2020 la Fondazione Airoldi aveva dato un importante contributo finanziario, mentre nell'edizione precedente della guida l'Associazione AILA-OIL aveva coperto i costi di produzione e invio - il Municipio sta valutando se l'aggiornamento della guida possa avere un altro supporto per ridurre i costi di stampa.



Per gli over 70, unitamente al sondaggio Punto Contatto 70+ citato dagli interroganti, era stato inviato a casa dei cittadini un flyer con i contatti principali: tutti i numeri di emergenza, i centri diurni socioassistenziali, il LIS per le case per anziani, gli sportelli pubblici, le associazioni per la terza età attive sul territorio, i servizi di cure a domicilio e i servizi di aiuto domiciliare pubblici, i servizi pubblici di trasporto assistito, il telesoccorso, i centri terapeutici, il sostegno ai familiari curanti e il servizio di aiuto all'utilizzo del digitale. Il flyer è personalizzabile con i numeri di interesse del singolo (il proprio medico curante, servizio aiuto e cure a domicilio e persona/familiare di primo contatto).

Per le frodi la Divisione Socialità collabora con la Polizia comunale per momenti informativi e sinergie con gli agenti di quartiere; per gli altri contatti proposti dai Consiglieri Comunali firmatari dell'interrogazione, le informazioni sono ottenibili chiamando i numeri indicati (tranne la parrucchiera in quanto non è un servizio pubblico, ma la persona può segnare il numero sul flyer nello spazio a disposizione).

In considerazione del tempo trascorso dall'ultima pubblicazione della guida "Lugano over 65" e della necessità di disporre di uno strumento più agile e facilmente aggiornabile, la Divisione Socialità intende valutare la realizzazione di un dépliant contenente i principali contatti e le informazioni essenziali per la popolazione anziana. Tale supporto, di semplice consultazione e aggiornamento, potrebbe essere trasmesso ai cittadini al raggiungimento dell'età AVS, sfruttando gli invii già effettuati dall'Agenzia AVS di competenza comunale. L'esperienza maturata nell'ambito del progetto Punto Contatto 70+ ha tuttavia evidenziato come la semplice disponibilità di informazioni, pur importante, non sia sempre sufficiente. Molte persone anziane conoscono solo parzialmente i servizi esistenti oppure incontrano difficoltà nell'individuare quelli più adeguati alla propria situazione e nell'attivarli autonomamente.

Per quanto riguarda in particolare la popolazione over 80, il Municipio ritiene pertanto più opportuno mettere a disposizione il medesimo materiale informativo per tutti i cittadini anziani, evitando la produzione di pubblicazioni differenziate, e garantire invece, laddove necessario, un accompagnamento personalizzato attraverso lo Sportello Punto Contatto 70+. Lo sportello rappresenta infatti il luogo di riferimento al quale rivolgersi per ricevere orientamento, consulenza e supporto nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio. La Divisione Socialità intende pertanto consolidare tale servizio mediante la presenza di un'assistente sociale, alla luce dei riscontri positivi raccolti nel corso della fase progettuale e del ruolo che lo sportello può svolgere quale punto di raccordo tra i bisogni della popolazione anziana e la rete dei servizi presenti sul territorio.

Occorre inoltre considerare gli aspetti finanziari legati alla produzione e alla diffusione del materiale informativo. Oltre ai costi di grafica e stampa, devono infatti essere contemplati anche i costi di spedizione a oltre 10'000 abitanti.

2. *Ritiene altresì di sensibilizzare gli agenti di quartiere e le Commissioni di Quartiere nel diffondere e illustrare tale materiale?*

Le osservazioni formulate nell'interrogazione confermano sostanzialmente alcune delle criticità evidenziate dall'analisi svolta nell'ambito del progetto Punto Contatto 70+, in particolare la necessità di migliorare l'accessibilità alle informazioni e la conoscenza dei servizi disponibili da parte della popolazione anziana.

Occorre tuttavia rilevare come l'esperienza maturata negli ultimi mesi abbia evidenziato che il bisogno espresso da numerose persone non si limita all'accesso all'informazione. Molti cittadini anziani conoscono solo parzialmente i servizi esistenti oppure incontrano difficoltà nell'individuare la risposta più adeguata alla propria situazione e nell'attivare autonomamente le risorse disponibili. Per questo motivo il progetto prevede il consolidamento dello Sportello Punto Contatto 70+, che costituisce la principale misura operativa individuata per garantire ascolto, orientamento personalizzato e accompagnamento verso i servizi presenti sul territorio.

In tale prospettiva, il materiale informativo e l'attività di sensibilizzazione svolta attraverso i canali della Città, le Commissioni di Quartiere, gli agenti di prossimità e gli altri attori territoriali non rappresentano un'alternativa allo sportello, bensì strumenti complementari che ne rafforzano l'efficacia e la capacità di raggiungere le persone maggiormente esposte al rischio di isolamento o fragilità sociale.

In conclusione e pur riconoscendo l'utilità di strumenti informativi cartacei e di una loro ampia diffusione attraverso i canali della Città e gli attori di prossimità, occorre sottolineare che l'informazione, da sola, non è sufficiente a rispondere ai bisogni emersi dall'analisi. Lo studio ha infatti evidenziato come una parte della popolazione anziana non presenti necessariamente bisogni complessi, ma incontri difficoltà nell'individuare i servizi più appropriati e nell'orientarsi all'interno di un'offerta articolata e diversificata.

In questo contesto, lo Sportello Punto Contatto 70+ assume un ruolo centrale quale punto di riferimento unico, accessibile e riconoscibile per la popolazione anziana. Lo sportello non si limita infatti a fornire informazioni, ma offre ascolto, orientamento e accompagnamento personalizzato, aiutando le persone a individuare le risorse più adeguate e a entrare in contatto con i servizi presenti sul territorio. La diffusione di opuscoli e informazioni rappresenta pertanto una misura complementare e non alternativa allo sportello. Senza una funzione di riferimento e raccordo, il rischio è infatti quello di riproporre la medesima criticità evidenziata dallo studio, ossia la difficoltà per molte persone anziane di identificare autonomamente la risposta più adeguata ai propri bisogni tra le numerose opportunità e prestazioni disponibili.

Lo Sportello Punto Contatto 70+ svolge inoltre un'importante funzione preventiva, consentendo di intercettare precocemente situazioni di isolamento, vulnerabilità o fragilità sociale che potrebbero altrimenti rimanere nascoste. Attraverso il contatto diretto con la popolazione anziana e la collaborazione con la rete territoriale, esso contribuisce infatti a individuare tempestivamente bisogni emergenti e a favorire l'attivazione delle risorse più appropriate, promuovendo il benessere, l'autonomia e la permanenza al domicilio delle persone anziane il più a lungo possibile.



Il tempo impiegato per l'elaborazione della risposta al presente atto ammonta complessivamente a 4 ore.

Voglia gradire, Onorevole Signora Rezzonico, l'espressione dei nostri migliori saluti.

Per il Municipio

Il Sindaco

Michele Foletti



Il Segretario comunale

Robert Bregy

Copia per conoscenza:
Consiglio Comunale
Municipio
Socialità