

GOVERNI LOCALI / Enti locali

Welfare per tutti: ecco come cambierà la domiciliarità a Milano

Grazie al contributo di Fondazione Cariplo verrà sviluppata una governance dei servizi più condivisa, integrata ed efficiente

di Lorenzo Bandera



A fine febbraio Fondazione Cariplo ha presentato la nuova edizione del **Bando Welfare in Azione**, finalizzato a sviluppare forme di **welfare comunitario e innovazione sociale** in Lombardia e nelle province piemontese di Novara e del Verbano Cusio Ossola. Per inquadrare meglio la portata di questa iniziativa, e aiutare enti ed organizzazioni a capire quali siano le migliori modalità da seguire per partecipare al bando, abbiamo scelto di raccontarvi le **sette migliori proposte** che si sono aggiudicate il contributo economico di Cariplo nell'edizione dello scorso anno.

Le descrizioni che vi offriremo, in certi casi, potranno apparire un po' teoriche e schematiche. Riteniamo tuttavia che solo attraverso una, seppur generale, comprensione delle diverse sovrastrutture che compongono i progetti si possa cogliere l'orizzonte più ampio su cui si sta muovendo Fondazione Cariplo: la **creazione di modelli che possano cambiare il volto dei territori**. Anche la migliore iniziativa, in assenza di una visione complessiva che inquadri ragioni, obiettivi ed azioni operative, rischia infatti di rimanere fine a se stessa, priva di una prospettiva sistemica degna di nota.

In quest'ottica, il primo progetto di cui ci occuperemo è l'atteso "**Welfare di tutti**", iniziativa promossa dal comune di Milano per **migliorare il sistema di welfare domiciliare** in un'ottica maggiormente inclusiva grazie ad una maggiore sinergia tra enti pubblici, organizzazione del terzo settore e cittadini.

Cambiare la governance dei servizi domiciliari

Il progetto vuole costruire un sistema di welfare cittadino che superi l'attuale frammentazione delle risorse e delle risposte disponibili, abbattendo le barriere di separazione tra *insider* e *outsider* e generando nuovo valore sociale grazie alla valorizzazione delle connessioni tra le persone. Nello specifico si intendono **sviluppare al massimo le potenzialità del nuovo sistema della domiciliarità del Comune**, sviluppato nell'ambito del Piano di Sviluppo del Welfare grazie alla collaborazione di ASL e organizzazioni del Terzo Settore. Il progetto si concentrerà in particolare su tre ambiti.

Strumenti - costituzione di **piattaforme collaborativo-connette**, sia **digitali** che **fisiche**, per ricomporre e integrare l'offerta di servizi di cura, valorizzando e connettendo le diverse risorse e competenze presenti in città. Queste piattaforme non erogheranno direttamente i servizi, ma saranno l'ambiente in cui avranno luogo le interazioni che potranno facilitarne la fornitura in maniera più efficiente ed efficace.

Domanda - diffusione di **logiche di service management maggiormente inclusive**, che permettano di ascoltare e far emergere domande individuali e collettive, sia espresse sia inesprese, per permettere ai potenziali beneficiari di accedere ai servizi a prescindere dalla condizione economica (che determinerà pertanto un accesso gratuito, compartecipato o a pagamento alle prestazioni). In quest'ottica saranno sostenuti **processi di risocializzazione** orientati alla **condivisione** (più famiglie che usufruiscono del medesimo servizio), all'**integrazione dei servizi** (soggetti diversi consapevoli di erogare servizi ad una stessa famiglia), alla **flessibilità** e maggiormente attenti ai bisogni sociali emergenti.

Offerta - ricomposizione delle risorse e delle risposte pubbliche e private per i servizi di cura e benessere attraverso: un **miglioramento delle funzioni di regia e coordinamento** dell'offerta di servizi sia a livello cittadino (connessione con cabina di regia dei servizi domiciliari e piattaforma digitale) sia a livello territoriale (connessione con tavoli sociali di zona e piattaforme territoriali); miglioramento del **supporto alle famiglie** nella ricomposizione delle offerte esistenti che riduca il loro carico di lavoro di cura diretto e indiretto; un miglioramento della capacità di **comunicazione e rendicontazione** dei servizi domiciliari effettivamente erogati in tutta la città, nella direzione di una accountability di tutto il sistema territoriale.

Gli obiettivi fissati da qui a tre anni

Attraverso questi interventi ci si attende, nell'arco dei **tre anni**, di:

- **ampliare la percentuale di copertura dei bisogni**, raddoppiando il numero di cittadini che fruiscono dei servizi formali di cura. Questi nel 2013 risultavano rivolti a 5.420 persone (4.023 anziani; 883 minori; 514 persone con disabilità);
- **assorbire nel mercato formale della cura il 5% di quello informale**;
- offrire servizi per la cura e il benessere (es. babysitting o badantato) con caratteristiche **aggreganti** che possano raggiungere una quota pari al **10% dei servizi garantiti individualmente**;
- consolidare e mettere a regime un modello di governance territoriale più efficace secondo i canoni sopra riportati.

Le azioni da sviluppare

Il progetto si svilupperà in **10 macroazioni**. Alcune di queste saranno sviluppate sull'intero territorio cittadino, altre per zona, altre ancora a livello di quartieri, condomini, aziende, scuole e associazioni.

In primo luogo dovrà essere progettata e realizzata una **piattaforma digitale** dei servizi domiciliari disponibili in città, che metterà a disposizione delle famiglie e delle comunità un'interfaccia unitaria di accesso all'offerta del sistema dei servizi, garantendo contemporaneamente ai soggetti erogatori uno strumento di promozione e visibilità su tutto il territorio cittadino. Secondariamente è prevista la creazione in due zone della città (zona 5 e 8) di spazi fisici che costituiscano le prime **due piattaforme territoriali**. Queste metteranno a disposizione delle famiglie e delle comunità del territorio un

luogo fisico che funga da interfaccia unitaria di accesso all'offerta del sistema dei servizi domiciliari - in connessione con la piattaforma cittadina - e offra ai soggetti erogatori zonali uno spazio di promozione e visibilità.

Le azioni 3, 4 e 5 prevedono la **progettazione e sperimentazione** di servizi di welfare condominiale, welfare aziendale integrato e welfare in connessione con le scuole. Le azioni 6 e 7 sono dedicate alla **costruzione della governance** di progetto a livello centrale, attraverso una cabina di regia, e territoriale, con la creazione dei c.d. tavoli sociali. Le azioni 8, 9 e 10 saranno trasversali, dedicate cioè alla definizione della strategia di comunicazione e promozione del sistema, al supporto metodologico per la promozione di processi di capacitazione degli operatori e dell'intero sistema territoriale (ascolto proattivo, mediazione dei conflitti, educazione finanziaria, osservazione del territorio e valorizzazione delle risorse nei contesti di vita) e al fundraising.

Attori coinvolti e contributo economico

Il Comune di Milano ha vinto il bando in qualità di ente capofila, ma **nella realizzazione del progetto sono state coinvolte numerose organizzazioni e realtà** impegnate a diverso titolo nell'ambito dei servizi di cura domiciliari. Le segnaliamo di seguito in modo da dare un'idea della ricchezza di relazioni che stanno alla base di un'iniziativa ambiziosa come quella di Milano.

Enti di partenariato: Cooperativa EUREKA! in ATS con ASP IMMES e PAT, Associazione L'impronta, Cooperativa Lo Scigno, Coop. I Percorsi, Opera Cardinal Ferrari, Cooperativa Zero 5, Cooperativa Via Libera, Ala Milano, Consorzio SiR, Associazione L'isola che non c'è, Associazione Piccolo Principe, ACLI Lombardia, ACLI Milano, ARCI, Aps MITADES, Associazione CIVITAS, CNPDS - Fondazione Centro Nazionale di Prevenzione e Difesa Sociale, DASTU - Politecnico di Milano, Dipartimento di Design - Politecnico di Milano **Enti della rete:** Asl Milano, Progetica Srl, UNI, Università Cattolica del Sacro Cuore Laboratorio di Statistica applicata, Enti accreditati per i Servizi Domiciliari, ANACI.

Per la realizzazione del progetto "Welfare di tutti" il Consiglio di Amministrazione di Fondazione Cariplo ha deliberato un **contributo complessivo di 1.300.000 euro**.

Potrebbe interessarti anche:

[Il welfare di comunità di Fondazione Cariplo: molto più di una semplice idea](#)

[Welfare di comunità e innovazione sociale: ecco i progetti selezionati da Cariplo](#)

[Cariplo presenta il nuovo bando sociale: "Sarà una rivoluzione"](#)

[Cariplo si "sbilancia" sulle politiche sociali](#)

[Pillole di innovazione sociale per curare il welfare](#)

[Torna all'inizio](#)