



CONDI-VIVERE

**Percorsi di rafforzamento per l'ambito
territoriale sociale 12 Venezia**

Dalla coprogettazione ai servizi per i cittadini

DGR 865/20

Progetto:

4285-0001-865-2020



INDICE

1. Introduzione
2. Il progetto
3. La coprogettazione e il partenariato pubblico e privato
- Open Group
4. Le reti tra i servizi per una presa in carico integrata
- SCS Consulting
5. L'avvicinamento dei servizi ai cittadini
- Praxis

1 INTRODUZIONE

Con DGR 865 del 30/06/2020 la Regione Veneto ha approvato la Direttiva "Una rete di Opportunità – Percorsi per il rafforzamento degli Ambiti territoriali Sociali" per la presentazione di progetti a valere sul Fondo Sociale Europeo – Programma Operativo Regionale (POR FSE) 2014-2020 – Asse IV Capacità Istituzionale. L'iniziativa regionale si poneva la finalità di rafforzare gli enti locali e il terzo settore attraverso azioni di qualificazione ed empowerment per migliorare la capacità di lavorare in rete e per organizzare in maniera nuova, capillare e più incisiva gli interventi di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

Gli Ambiti Territoriali Sociali, corrispondenti ai territori afferenti agli attuali 21 comitati dei sindaci di distretto delle Aziende Ulss, per il tramite di un loro Ente capofila, sono uno strumento primario di ricognizione dei bisogni, un punto di riferimento per la governance regionale e per il coordinamento di una molteplicità di misure di contrasto alla povertà e di promozione dell'inclusione sociale.

Migliorare le prestazioni degli Ambiti Territoriali Sociali, chia-

mati a prestare il proprio servizio a un numero crescente di persone che a causa dell'emergenza sanitaria sono in condizioni di povertà o fragilità, richiede necessarie azioni di qualificazione ed empowerment rivolte al sistema istituzionale e del privato sociale che compongono la rete dei servizi, coinvolgendo il personale degli enti locali e il personale del più ampio sistema di rete su cui poggiano le politiche sociali.

Il progetto "Condi-Vivere", presentato da ISRE in collaborazione con Open Group, SCS Consulting e Praxis e rivolto all'Ambito Territoriale composto dai Comuni di Venezia, Quarto d'Altino e Marcon, ha previsto fin dall'inizio il coinvolgimento degli enti del terzo settore e delle istituzioni locali che hanno manifestato il proprio interesse a partecipare in qualità di partner a seguito dell'Avviso pubblico del Comune di Venezia ad essi rivolto.

In questa cornice "Condi-Vivere" intendeva essere un percorso durante il quale poter VIVERE la città, gli spazi, i luoghi e CON-Dividerne obiettivi e messaggi: ogni attore della rete doveva essere in grado di comprendere

non solo il proprio ruolo e quello degli altri, ma anche il perché di un agire in modo integrato e coeso.

Per raggiungere questo obiettivo il progetto è stato articolato in tre percorsi paralleli incentrati sulle seguenti tematiche:

- competenze di coprogettazione tra pubblico e privato sociale;
- lavoro di rete tra servizi pubblici e Privato sociale;
- avvicinamento tra servizi di welfare e cittadini;

E' stata realizzata inoltre un'attività trasversale finalizzata a mettere in connessione l'esito dei tre percorsi, dedicata alle nuove tecnologie come strumento di educazione, progettazione e co-

municazione.

Il progetto "Condi-Vivere" è partito da esempi concreti per riflettere in modo partecipato sulla complessità della domanda sociale e delle possibili forme di risposta e al contempo per provare a riconoscere, rinsaldare, rendere possibili nuove forme di legami sociali e di convivenza civile.

Infatti, l'assunto del progetto era quello che oggi - in cui tutti siamo potenzialmente vulnerabili - i tradizionali soggetti del sistema del welfare locale sono chiamati a generare nuove risorse insieme a tutta la comunità per mantenere standard qualitativi significativi di welfare per tutti.

Dott. Danilo Corrà
Direttore Direzione Coesione Sociale – Comune di Venezia

L'esperienza formativa in campo educativo e sociale ci mostra tutti i giorni come sia impossibile definire a priori un modello o una ricetta che vada bene per tutti e in ogni situazione.

La realtà veneta inoltre amplifica questa percezione.

Le diversità culturali, economiche, geografiche, le diverse composizioni o collaborazioni istituzionali, fino ad arrivare alla

molteplice varietà dei caratteri e delle persone, danno l'idea di come sia difficile, ma allo stesso tempo stimolante il lavoro in ambito sociale, perché mai uguale e mai scontato.

Questo comunque in una situazione in cui i bisogni delle persone, talvolta sussurrati, ma sempre più spesso "gridati", portano ad evidenziare la necessità

di linee di intervento sempre più comuni e condivise.

Le risorse che la regione Veneto, con lungimiranza, ha messo a disposizione per questo lavoro di “cucitura”, che supera le differenze ma che unisce negli obiettivi, sono state un’occasione importante, confidiamo ripetibile. Allo stesso tempo ha rappresentato per i soggetti in campo in questo specifico progetto, una grande responsabilità.

E’ stato nostro impegno e di tutti i compagni di strada, far sì che il lavoro non fosse solo un processo di consapevolezza rispetto alla necessità di collaborazione all’interno dell’Ambito Territoriale e Sociale di Venezia, ma portasse a individuare da subito risultati concreti e definire delle linee condivise di intervento.

Lo scopo di questo lavoro che adesso presentiamo è proprio questo: cercare di mostrare concretamente quello che si è fatto, e dar conto responsabilmente delle risorse pubbliche investite.

Per questo ringraziamo del lavoro fatto assieme il comune di Venezia, per aver assunto da subito il ruolo di capofila, senza sconti, ma con grande impegno e avendo a cuore l’esito atteso. Non era scontato.

Per questo ringraziamo i partner Open Group, SCS Consulting, e Praxis, che abbiamo da subito imparato a chiamare con i nomi di Claudia, Giovanni, Gino e di tanti altri amici e collaboratori, per aver messo a disposizione competenza, tempo e impegno e avviato un processo di collaborazione e magari contaminazione positiva che speriamo possa continuare nel futuro.

Per questo ringraziamo tutte le persone dei soggetti pubblici e privati, istituzionali e non, del terzo settore, che hanno partecipato a questo progetto, e che di fatto sono gli autori, speriamo consapevoli, del lavoro che verrà presentato in queste pagine.

Ruggero Segatto
Direttore ISRE

2 IL PROGETTO

Il progetto “Condi-vivere” affronta il tema della nuova vulnerabilità all’epoca della pandemia, intesa come incrocio tra evaporazione delle reti sociali e familiari ed eventi che, pur appartenendo allo sviluppo naturale della vita, diventano spesso causa di impoverimento quando il patrimonio di reti è debole.

Grazie al bando regionale di cui alla DGR 865 del 30/06/2020 il progetto ha promosso attività formative e di laboratorio volte al superamento delle frammentazioni, delle separazioni esistenti tra enti, tra operatori, tra territori, tra risorse formali e informali che rendono possibile la progettazione e la realizzazione delle politiche e dei servizi sociali e sociosanitari.

Un’ occasione che abbiamo colto per provare a investire, anche, sulla (ri) costruzione di una dimensione di senso delle politiche sociali e degli interventi non solo perché necessario per gestire la complessità della domanda sociale e delle possibili forme di risposta (risorse, processi e strumenti), ma anche per provare a riconoscere, rinsaldare e a rendere possibili nuove forme di legami sociali e di convi-

venza civile.

Dopo due anni di pandemia ora vediamo una guerra che consegna all’Europa (di nuovo) enormi sofferenze, drammatici flussi migratori, assetti economici e geopolitici fragili e in gran parte inediti.

A maggior ragione, se dunque i confini tra i vari ceti sociali (marginali, ceto popolare e ceto medio) vanno affievolendosi, parlare di povertà oggi significa entrare in un dedalo molto complesso dove le soglie amministrative (ISEE) rischiano involontariamente di produrre ingiustizie. Riteniamo importante che nella costruzione di processi e strumenti di lettura del caso per decidere quanto e come investire su un utente siano molto importanti le variabili relative alle dotazioni di rete e alle competenze psicologiche per stare nel cambiamento, non meno di quelle più consuete relative alla condizione economica e abitativa.

In questa logica, se i vulnerabili sono persone ancora depositarie di risorse rilevanti, non si tratta di immaginarli come una nuova utenza da prendere in carico con servizi ad hoc. Vanno in-

vece create le condizioni perché nascano e si sviluppino nuove forme di auto-organizzazione della società in grado di gestire i problemi che attraversano in modo crescente la vita quotidiana. Quindi, anche i diversi attori istituzionali e del terzo settore sono chiamati ad integrare le loro conoscenze e le loro competenze contribuendo a dare forma ad un'idea di futuro anche attraverso una revisione dei loro modelli organizzativi, dei processi e degli strumenti della presa in carico, e dando forma e sostanza ai principi della coprogettazione e dello sviluppo di comunità.

Più che in passato servono infatti azioni rivolte al 100% della popolazione, perché i vulnerabili non sono "distinguibili ad occhio nudo": solo nella conversazione ravvicinata in un contesto non stigmatizzante possono iniziare a condividere le loro difficoltà.

Serve una svolta culturale e questa non avviene solo facendo discorsi: c'è bisogno di una massa critica di pratiche utili, connesse, riflettute, partecipate, riuscite e autosostenibili. È un nuovo lavoro con la comunità per la comunità. La vicinanza fisica dei corpi abbassa le paure e gli ideologismi. La pratica favorisce approcci laici.

Siamo tutti chiamati a generare nuove risorse insieme a tutta la comunità (non solo con gli attori

tradizionali del welfare, ma anche coi cittadini non impegnati e gli attori profit) per mantenere standard qualitativi significativi di welfare per tutti.

È uno spostamento d'ottica decisivo nel welfare: accompagnare nuove forme di vita a nascere, svilupparsi e col tempo a procedere con le proprie gambe (restando a disposizione per un sostegno in caso di derive entropiche) si propone come una nuova cruciale funzione del pubblico e una nuova prospettiva di cultura del lavoro sociale.

La scommessa qui delineata, strettamente connessa al futuro della tenuta della civile convivenza e della democrazia, ha bisogno di esperienze di successo in grado di veicolare la nuova visione in esse contenuta e di dispositivi acceleratori capaci di renderla operativa su scala sempre più ampia.

Ecco il perché in questo progetto la formazione è stata pensata e realizzata come propedeutica alla realizzazione di veri e propri laboratori tematici:

- La coprogettazione e il partenariato pubblico- privato;
- La presa in carico integrata;
- L'avvicinamento dei servizi ai cittadini
- Laboratorio trasversale sui temi delle tecnologie per l'inclusione e le capabilities

In particolare i laboratori sono

stati realizzati come gruppi di progettazione, azione e riflessione insieme al terzo settore) centrati su un fare utile per i partecipanti. Sono centrati su oggetti di lavoro comprensibili come utili e "laici", ovvero non gravati dalle stimate dell'assistenza a persone svantaggiate: ad esempio, riuso di beni, scambio di servizi, rigenerazione di luoghi. Il loro prodotto più profondo (una sorta di "doppio fondo") è la costruzione di legami sociali dotati di senso, ma non può essere esplicitato a priori perché verrebbe visto non come una necessità, ma come un oggetto troppo vago.

Non si tratta di gruppi di formazione, psicoterapia o auto aiuto, perché il loro baricentro è verso il fuori, verso la costruzione di progetti; ma si differenziano anche dai gruppi di mera progettazione, perché hanno avuto cura di aprire finestre riflessive affinché le persone possano vedere ciò che stanno facendo e costruire insieme le ragioni per cui lo fanno.

In questi contesti ha poco senso parlare alla testa (richiamando

re i valori), quando altri parlano alla pancia aizzando l'odio. Il richiamo ai diritti, alla solidarietà, alla democrazia ha una presa minima rispetto alle paure che vengono agitate. Pochissimi si occupano dell'organo intermedio tra la testa e la pancia che è il cuore, sede delle passioni, luogo in cui si può ricostruire il senso del nostro vivere insieme.

Abbiamo cercato nel progetto il rafforzamento delle prestazioni della Pubblica Amministrazione, e in particolare proprio degli Ambiti Territoriali Sociali, chiamati non solo a prestare il proprio servizio a un numero crescente di persone, ma anche ad organizzare in maniera nuova, capillare e più incisiva il servizio stesso.

Nelle pagine che seguiranno presenteremo alcuni dei risultati delle attività consapevoli che c'è ancora molto da fare, ma confidando di aver fatto con i molti operatori del pubblico e privato che lavorano con impegno ogni giorno un pezzo di strada assieme che possa risultare utile a loro e ai cittadini che più hanno bisogno.

PERCORSO DI FORMAZIONE E LABORATORI COMPETENZE PER LA CO-PROGETTAZIONE PUBBLICO-PRIVATO

Nuove architetture di relazione: modelli a confronto

Negli ultimi quarant'anni i rapporti tra la pubblica amministrazione e gli enti del privato sociale hanno respirato i cambiamenti politici, sociali e demografici della nostra società affrontando sfide complesse e tentando di recepire e tradurre in prassi le spinte innovative emergenti. Dal concetto classico di welfare state, oggi lo sguardo è rivolto al futuro ed incontra parole quali **sostenibilità, pluralità, inclusione, capabilities e generatività**.

LA METAFORA – relazione pubblico-privato oggi e domani

Gruppo 1:

Il viaggio di una coppia di adolescenti innamorati con lo sguardo rivolto uno verso l'altro, concentrati su di sé, partono in una sorta di cabina del tempo e viaggiano attraverso i cambiamenti. Grazie alla coloreria cambiano anche abito, fanno nuove esperienze, sorvolano cose diverse e arrivano già adulti, consapevoli e ancora innamorati ad un canyon pieno di ponti, affluenti e tanti colori diversi. Scoprono il posto e il loro sguardo questa volta è rivolto verso l'esterno, non hanno bisogno di guardarsi reciprocamente perché consapevoli l'uno dell'altra, possono guardare nella stessa direzione.

Gruppo 2:

Percorso in salita, tortuoso in montagna, non sappiamo bene dove sarà la meta, c'è nebbia e nuvole, non siamo soli ci sono alcuni camminatori che però noi non conosciamo. Il percorso prosegue verso una strada più pianeggiante e in cui si sta meglio, si schiarisce un po' la nebbia ed è tutto più armonico. La frammentazione che sentiamo e ci rimanda il disegno con i robot e i tanti pezzi di robot può essere metafora del rapporto pb/pv ma anche del pubblico stesso (molti di noi ancora non si conoscono pur essendo colleghi).



Partendo dalla percezione dell'oggi, attraversata da spinte trasformative, è risultato importante riflettere su nuove traiettorie che possono caratterizzare le relazioni tra la pubblica amministrazione ed il privato sociale, mettendo a confronto due modelli di partenariato e indagandone la natura, i benefici e le criticità caratterizzanti.

Da un lato abbiamo un terreno conosciuto e ben strutturato rappresentato dall'**Acquisto di Prestazioni e Competizione di Mercato**, dall'altro una strada che apre a **Sussidiarietà e Logiche Collaborative**.

La **co-progettazione** rappresenta per i partecipanti quindi una nuova e interessante strada da poter percorrere, caratterizzata da:

- Collaborazione
- Partecipazione
- Cambiamento
- Orientamento al futuro, importante l'outcome e non solo output
- Co-Responsabilità
- Innovazione

Abitare e Lavoro: attraverso la teoria del cambiamento

L'incontro tra PA e privato sociale nel contesto laboratoriale sui due temi centrali quali Abitare e Lavoro è stata una reale palestra di confronto e sperimentazione guidata, attraverso un approccio orientato alla valutazione d'impatto, con attivazioni e strumenti propri del Design Thinking che hanno permesso ai partecipanti di prototipare tre servizi e testarne il risultato.

Muovendo dalla Theory of Change, il percorso ha permesso di sperimentare processi di coprogettazione capaci di articolare alleanze e collaborazioni a partire da visioni di futuro condivise che, nel processo, si fanno orizzonti verso cui tendere nell'organizzazione delle azioni e nella strutturazione di significati.



Co-Progettazione: suggerimenti per la realizzazione di future linee guida

1. Aspetti giuridico-amministrativi

La Co-progettazione è un dispositivo previsto dalla normativa, nonostante vi siano ancora posizioni minoritarie in giurisprudenza che ne mettono in discussione l'appropriatezza, è espressione di un diverso rapporto tra pubblico e privato, non fondato semplicemente su un rapporto sinallagmatico. Deve svolgersi nelle more dei principi di Evidenza Pubblica ed è previsto dall'Art. 5 del Codice del Terzo Settore.

Il percorso ha permesso di entrare in contatto con gli aspetti giuridico-amministrativi attraverso l'analisi dei dispositivi esistenti e la lettura critica di casi concreti favorendo il confronto e la messa in luce di possibili traiettorie operative di implementazione territoriale.

2. Aspetti Metodologici

Durante il percorso sono stati messi in luce alcuni nodi tematici utili allo sviluppo di una cultura condivisa circa la dimensione metodologica della co-progettazione.

Manifestazione di interesse – punti di attenzione

La manifestazione di interesse chiarisce l'oggetto di lavoro per cui si indice un percorso di co-progettazione, delinea la cornice attraverso cui verranno ammessi i partner della PA al percorso e ne rappresenta la sua evoluzione, chiarendo i confini temporali, di risorse e di metodo rispetto allo stesso. È pertanto espressione del pensiero della PA in merito all'oggetto di lavoro ed al processo stesso che prenderà avvio, richiedendo un'analisi antecedente strutturata e puntuale. Le dimensioni da indagare per la costruzione di un'efficace manifestazione d'interesse sono molteplici e strettamente connesse tra loro.

Oggetto della Co-progettazione:

- Esplicitazione del bisogno
- Definizione chiara dell'oggetto
- Descrizione del target, circoscrizione del contesto sociale e territoriale a cui si rivolge

Risorse a disposizione/richieste:

- Umane:
 - servizi comunali con ruolo e competenze
 - eventuali altri partner istituzionali dell'AC
 - risorse con ruolo di facilitazione e coordinamento amministrativo e tecnico

- Economiche:
 - fonti di finanziamento
 - esplicitazione sia per il percorso di coprogettazione (rimborso spese) sia per l'attuazione
- Strumentali (spazi, dispositivi o applicativi)

Tempo e Durata:

Il tempo richiesto per il percorso e la durata si determina in relazione a: numero di partecipanti al tavolo

- Sostenibilità dell'impegno richiesto
- Proporzionalità tra progettazione e realizzazione
- Composizione del tavolo e competenze dei partecipanti (attitudine o esperienze pregresse di coprogettazione)
- Complessità dell'oggetto
- Urgenza ed eventuali scadenze (bandi e fondi)
- Grado di innovazione dell'oggetto (alto grado di innovazione potrebbe richiedere tempi più lunghi)

Necessaria una esplicitazione chiara dei tempi in:

- Periodo di realizzazione percorso, quando viene attivato e entro quando concluso
- Tempo di realizzazione del servizio co-progettato
- Frequenza e numero degli incontri (minimo/massimo)

Caratteristiche dei partecipanti e criteri di selezione:

- Eventuali risorse strumentali (spazi, dispositivi o applicativi) in possesso dei partecipanti
- Eventuale compartecipazione economica
- Finalità del percorso
- Esperienza rispetto all'oggetto
- Esperienza rispetto al percorso di coprogettazione o costruzione di reti
- Curriculum dei professionisti partecipanti al tavolo
- Valutare o meno il valore della presenza sul territorio dei partecipanti in relazione al grado di innovatività e alla tipologia dell'oggetto.
- Graduare i requisiti formali (ampi o stringenti, eventuali requisiti formali certificati) d'accesso in base alla tipologia di fondi, all'oggetto e alla tipologia di enti da coinvolgere
- Valutare se chiedere la presentazione di una proposta di progetto e nel caso valutarne la qualità
- Eventuale disponibilità all'ATI per la fase di attuazione da esplicitare

Composizione tavolo partner della co-progettazione

Deriva dalle scelte della PA antecedenti alla pubblicazione della manifestazione di interesse. Quanto richiesto nei requisiti della manifestazione di interesse può configurare differenti geometrie nel gruppo dei partecipanti. La scelta di una composizione ampia o ridotta dei partecipanti, piuttosto che un gruppo omogeneo/eterogeneo per competenze ed oggetto di lavoro presenta possibili aspetti positivi ed alcune criticità.

Gruppo Omogeneo-piccolo

Pro: Tempi più stretti per raggiungere lo scopo. Facilità nella gestione della progettazione. Facilità anche nell'intesa e nella visione comune.

Contro: Meno innovazione. Minori esperienze in ambiti diversi quindi meno possibilità di creatività. Rischio competizione.

Esempio: Regione/Caritas su DGR povertà sanitaria

Gruppo Omogeneo- Ampio

Pro: Maggiore chances da gruppo ampio. Maggior facilità riconoscimento stili/linguaggi

Contro: Maggiore complessità dinamica allargata. Possibili carenze di alcune risorse a causa troppe similitudini. Minor predisposizione e slancio all'innovazione. Rischio competizione

Gruppo Eterogeneo – piccolo

Pro: Pluralità di visioni e di esperienze.

Possibilità di approcci innovativi ad un tema specifico. Soluzione di compromesso sorprendente. Gruppo piccolo potrebbe consentire più facilmente il superamento dei possibili contrasti.

Contro: Possibile diffidenza/chiusura sulle proprie visioni/posizioni. Nessuna soluzione/esito di compromesso. Possibilità che si creino buchi di risposta. Rischio riduzione livello di competenza

Gruppo Eterogeneo – Ampio

Pro: Aumenta il livello di partecipazione e coinvolgimento. Maggiore impatto sul territorio/mobilitazione collettiva. Permette di esplorare soluzioni diverse.

Contro: Tempi si allungano. Si complica coordinamento del gruppo. Difficoltà a raggiungere compromessi

Chi prenderà parte al tavolo di coprogettazione porta con sé un know-how specifico, rappresenta un ente/servizio, è inserito in un sistema di relazioni nel territorio che ne orienteranno il proprio agire ma è anche soggetto professionista che può presentare istanze individuali e bisogni. Il gruppo ritiene importante prestare attenzione a:

- Riconoscere le competenze di ciascuno all'interno del tavolo
- Bilanciare e riconoscere punti di forza e fragilità dei presenti
- Potrebbe esserci molta esperienza presente rappresentata da professionisti solitamente di età avanzata con ruoli e incarichi "apicali"
- Obiettivo "profondo" comune dei partecipanti potrebbe essere "sentirsi utili" - la dimensione umana è rilevante tanto quanto quella professionale
- Importanti le competenze professionali e tecniche ma anche quelle trasversali dei partecipanti
- Importante favorire la conoscenza tra i partecipanti

I laboratori ed i prototipi

I laboratori di prototipazione hanno portato alla co-costruzione di oggetti concreti che rappresentano progettazioni tridimensionali. Tali prodotti sono il precipitato di orizzonti futuri condivisi e portatori delle traiettorie di innovazione tracciate dai professionisti coinvolti, eterogenei per sensibilità, appartenenza, competenze professionali specifiche.

Tali prodotti possono dunque essere oggetti realizzabili in toto, prodotti scomponibili, punti di partenza per lo sviluppo di sfide progettuali future.

1. People Mover



People Mover è uno spazio dinamico e in movimento non solo per le persone che stanno cercando lavoro. L'approccio alla persona e al territorio è propulsivo, inclusivo ed ecologico.

È uno spazio abitato da diversi professionisti per l'innovazione di comunità.

Rompe gli schemi e costruisce lavoro

Utilizza e muove le diverse componenti della comunità

Attiva e muove risorse
Ricerca e sviluppa idee

Chi vi accede? I cittadini (disoccupati o inoccupati), le aziende, i professionisti e servizi di vario genere.

Quale impatto è atteso?

- Aumento scambi relazionali
- Intergenerazionali
- Aumento della partecipazione della
- Comunità
- Aumento dei contatti che possono generare
- lavoro e professionalità
- Innovazione degli spazi

2. Spazio I.d.e.a.



Uno spazio flessibile, accogliente, facilmente raggiungibile, con un'offerta variegata di servizi e azioni rivolte ai singoli e alle famiglie sul tema della formazione e dell'inclusione socio lavorativa.

Per rispondere in modo complesso e articolato ai diversi bisogni della persona e attivarsi per un miglioramento della propria condizione. Il progetto è gestito da un team di professionisti con competenze diverse, aperto con orario serale e festivo e offre una moltitudine di esperienze e attività: dalla cura di se (parrucchiere e salone di bellezza), attenzione all'ambiente e alla sostenibilità (laboratori di orto e riciclo, mezzi di trasporto sharing), intergenerazionalità, ludoteca e servizio di babysitting, formazione e biblioteche, sala informatica con spazi di orientamento per il lavoro.

Lo spazio risulta essere un intreccio di relazioni e reti tra il mondo della formazione e del lavoro
agenzie, imprese, categorie, associazioni.
Aspetto innovativo: un luogo ibrido e multifunzionale. L'offerta diversificata e apparentemente non omogenea attrae una pluralità di persone che entrano in relazione.

Restando centrale il tema dell'inclusione lavorativa, il nuovo spazio IDEA diventa un laboratorio virtuoso di welfare generativo dove ognuno riceve ma è anche portatore di risorse mettendo a disposizione le proprie competenze.
In un'ottica circolare i bisogni diventano risorse.. Insomma un'IDEA al CUBO!

Chi vi accede? Singoli e famiglie che desiderano migliorare le proprie competenze e attivarsi per la comunità

Quale impatto è atteso?

- Aumento posti di lavoro
- Genera Relazioni, tra i frequentatori del servizio ma anche al di fuori
- Attivazione di servizi a beneficio del quartiere
- Rigenerare uno spazio migliora la qualità di vita del quartiere

3. Il Melogrando

Un nuovo modo di vivere insieme. Immaginiamo...possiamo!



MelograndoCo-Housing Creativo, offre: soluzioni abitative accessibili, dove le persone possono condividere spazi e tempi e sviluppare la propria creatività. Melogrando è: Smart-Accessibile (anche digital) e aperto

al territorio circostante; Green–Con tanti spazi verdi condivisi, orto collettivo e sostenibile ambientalmente Sharing –gli abitanti mettono a disposizione servizi e abilità Governance partecipata–comunicazione chiara e trasparente; sistema di valutazione e monitoraggio di processo e di esito Policy–è democratico e inclusivo.

Perché è importante?

Crea senso di comunità e appartenenza, stimola creatività, genera welfare

Come funziona?

Un ETS ha il compito di facilitare la costruzione di una comunità;
Gli abitanti sottoscrivono un patto di responsabilità;
Gli abitanti condividono momenti collettivi e suddividendosi ruoli, funzioni e compiti
Si costruisce insieme un'agenda che si aggiorna periodicamente
Aspetti innovativi:

- Governance collettiva e partecipata
- Sostenibilità ambientale ed economica
- Economia di tempo e risorse
- Eterogeneità degli abitanti

Chi sono i beneficiari? Persone con fragilità, Artisti, Cittadini attivi, Giovani coppie, Studenti

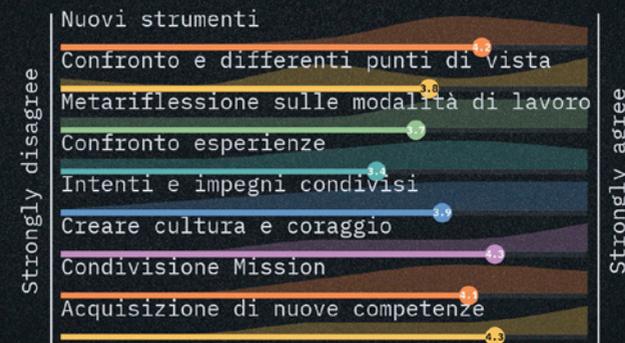
Quale impatto è atteso?

Creazione di una comunità viva attiva e autosufficiente capace di interagire in maniera positiva con il territorio circostante. Una comunità capace di generare welfare e benessere.

I risultati del percorso

Oltre agli obiettivi specifici legati al processo di co-progettazione, il percorso intrapreso ha sostenuto obiettivi trasversali che il gruppo stesso ha esplicitato e riconosciuto ad inizio della formazione. Insieme all'acquisizione di nuove competenze, il risultato maggiormente atteso e che ha riscontrato una forte condivisione è stato Creare Cultura e Coraggio. Tale risultato per i partecipanti è stata conferma dell'importanza di spazi di incontro, confronto e dialogo tra persone, professionisti, afferenti a PA e privato sociale, riconoscendone unilateralmente il potenziale creativo, generativo e vitale.

Quanto il percorso ha risposto alle aspettative iniziali?



a cura di
Claudia Iormetti

4

Le reti tra i servizi per una presa in carico integrata – SCS Consulting

<http://www.scsconsulting.it>



I PARTECIPANTI AL PERCORSO



LA FORMAZIONE INDOOR



MODALITÀ DI LAVORO

Adozione di un approccio partecipativo per favorire il dialogo tra i partecipanti, il confronto sui temi trattati e la condivisione di punti di vista provenienti da sensibilità/professionalità diverse.

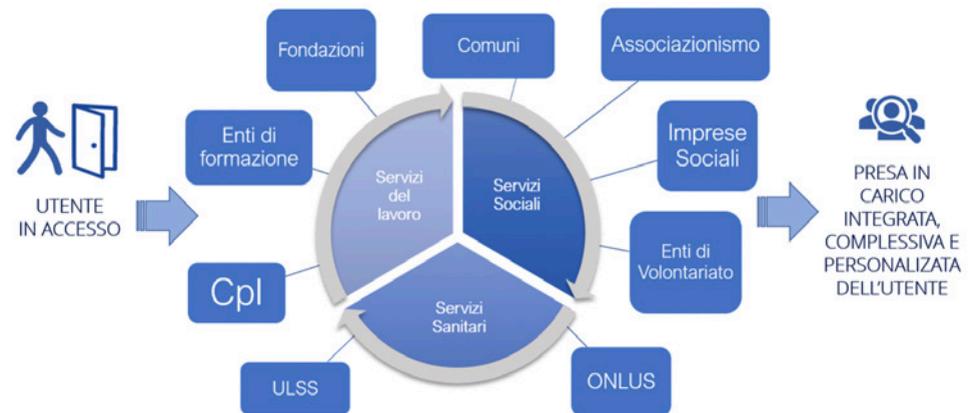
CONTENUTI

- La PRESA IN CARICO INTEGRATA: inquadramento, obiettivi, presupposti, elementi fondamentali
- Il LAVORO DI RETE: network territoriali per una presa in carico efficace e appropriata
- Il contesto di riferimento: i BISOGNI del territorio e della persona

- Case studies e BEST PRACTICE DI INTEGRAZIONE tra servizi (internazionali, nazionali, locali)
- La NOSTRA INTEGRAZIONE: esperienze, elementi vincenti, punti di attenzione, priorità su cui lavorare

LA PRESA IN CARICO INTEGRATA

Abbiamo definito la presa in carico integrata come un processo complesso nel quale più attori e dimensioni professionali si attivano e contribuiscono alla gestione congiunta e multidisciplinare delle diverse fasi del servizio a favore dell'utente (accesso, rilevazione e valutazione del bisogno, progettazione e realizzazione degli interventi).



L'ESIGENZA DI INTEGRARE

Abbiamo evidenziato come l'esigenza di integrazione tra servizi e prestazioni emerge quando:

- Il bisogno dell'utente è composto da diverse problematiche, include disagi e fragilità di natura differente (sanitaria, sociale, relazionale, professionale, etc.) che interagiscono nella vita della persona;
- La combinazione tra problemi di diversa intensità richiede interventi diversi da coordinare e attivare contestualmente;
- Il sistema dei servizi di welfare è suddiviso in segmenti diversi e i soggetti coinvolti sono competenti solo su specifici problemi/interventi.

La presa in carico integrata è efficace quando l'insieme delle competenze multiprofessionali dei diversi soggetti e servizi – attivati in maniera congiunta secondo modalità di coordinamento definite - è in grado di determinare un “valore aggiunto” per la persona, che sta nella capacità di inquadrare globalmente il bisogno e di definire una risposta personalizzata tale per cui i singoli interventi nei diversi ambiti rientrano all'interno di uno schema coerente e unitario.

LA NOSTRA IDEA DI INTEGRAZIONE



ALCUNI ELEMENTI FONDAMENTALI

Valutazione multidimensionale, per comprendere l'esigenza dell'integrazione tra servizi e rilevare il bisogno complessivo dell'utente.

Multi-professionalità, per valorizzare e integrare diverse discipline e sensibilità in uno spazio di valutazione e progettazione comune.

Progettazione personalizzata e coordinata, per definire interventi coerenti e personalizzati, strutturati sui bisogni dell'utente.

PRESA IN CARICO INTEGRATA: COME FARE?

L'integrazione tra servizi e la presa in carico integrata dell'utente non seguono modalità standard, ma derivano da processi di progettazione e da sperimentazioni di modelli operativi, definiti in considerazione dell'ambito di intervento, del bisogno del territorio, delle risorse disponibili e dei soggetti attivi.

Qualsiasi forma di integrazione richiede perciò che i soggetti del territorio si attivino preliminarmente per:

METTERE IN TRASPARENZA LE PROPRIE COMPETENZE DISTINTIVE E RICONOSCERSI VICENDEVOLMENTE

ALLINEARSI SU OBIETTIVI, LOGICHE E LINGUAGGI COMUNI

DEFINIRE IN MANIERA CONDIVISA MODELLI E PROCESSI OPERATIVI

SVILUPPARE DISPOSITIVI E STRUMENTI PER SUPPORTARE L'ATTUAZIONE DEL MODELLO

ELEMENTI DA VALORIZZARE

1. Lavoro di rete e conoscenza reciproca come filigrana nella progettazione dei percorsi di aiuto.
2. Valorizzare la conoscenza reciproca e le diverse risorse/competenze presenti sul territorio.
3. Lettura della persona nella sua globalità per superare la frammentazione dei servizi e delle risposte.
4. “Andare oltre” per costruire una visione comune che supera le singole letture delle specifiche problematiche.

5. Capacità di risposta e gestione del bisogno complesso della persona attraverso azioni coordinate.
6. Condivisione delle informazioni tra servizi per una corretta ed efficace valutazione e progettazione.
7. Costruzione di progetti personalizzati che offrano risposte a più bisogni coinvolgendo attori diversi, pubblici e privati, che collaborano assieme.
8. Completezza, circolarità, condivisione degli interventi.

FATTORI DI CRITICITÀ DA CONSIDERARE

1. Complessità nel mediare e integrare diverse logiche e punti di vista
2. Costituzione di momenti e spazi di confronto al di fuori dei singoli casi per contatto costante.
3. La condivisione di informazioni sull'utente non è sempre possibile per privacy.
4. Individuazione modalità strumenti efficaci ed efficienti di comunicazione e condivisione tra gli attori.
5. Rigidità delle procedure che può ostacolare la collaborazione
6. Finalizzazione in tempi brevi di accordi/protocolli per l'integrazione tra servizi.
7. Interventi non armonici per mancanza di gioco di squadra.
8. Rischio di allungamento delle tempistiche di intervento.

I LABORATORI



OBIETTIVO CONDIVISO

Costruire un modello di presa in carico integrata che ricomprenda tutti i soggetti coinvolti e che sia, attraverso l'identificazione di soluzioni, modalità e dispositivi operativi, realizzabile e operabile.

MODALITÀ E OGGETTI DI LAVORO

- IN SOTTO-GRUPPI: Costruzione dei due segmenti del modello, identificando le fasi del processo e, per ciascuna, soggetti coinvolti, modalità operative adottate, strumenti impiegati e output realizzati.
- IN PLENARIA: Discussione dei punti critici, unificazione dei lavori dei gruppi e consolidamento dell'impianto generale del modello.

IL RISULTATO DEL LAVORO

Il lavoro dei due gruppi è risultato in un primo prototipo organizzativo condiviso, ossia un flusso di processo che descrive la presa in carico integrata nel suo complesso.

Il processo è articolato in fasi, ciascuna contenente un'indicazione di massima su:

- Chi sono i SOGGETTI COINVOLTI
- Le MODALITÀ con cui si realizza la fase
- In cosa consiste, qual è il CONTENUTO della fase
- Quale/i STRUMENTI sono necessari per l'espletamento della fase
- Quali sono eventuali OUTPUT della fase

Il modello ideato si configura come base per la futura definizione di protocolli, linee guida e dispositivi utili all'effettiva implementazione di processi di presa in carico integrata dell'utente.

IL PROCESSO DI PRESA IN CARICO INTEGRATA



ACCESSO AL SINGOLO SERVIZIO



CHI:
Uno tra i soggetti previsti
Operatori / cittadini (ev. mediatore)



COME:
Colloquio (presenza o telefonico)



COSA:

- Rilevazione fabbisogno (per capire se compilare la scheda della fase successiva)
- Colloquio conoscitivo
- Microanalisi



STRUMENTI:
Colloquio, secondo le modalità in uso presso ciascun servizio



CHI:

- CSV
- CSU
- Servizi Sociali
- Servizi Socio-Sanitari – Sanitari
- CPI

RILEVAZIONE IN ACCESSO



CHI

- Uno tra i soggetti previsti
- Operatori / cittadini (ev. mediatore)



COME
Colloquio (uno o due; in presenza)



COSA

- Presentazione finalità, strumenti e modalità presa in carico integrata
- Raccolta consenso condivisione dati
- Compilazione condivisa della scheda
- Restituzione risultati
- Esplicitazione tempistiche e modalità di coinvolgimento per l'appuntamento successivo



STRUMENTI

- Scheda di rilevazione in accesso
- Scheda consenso privacy



ESITO

- Grafico con i risultati del questionario
- Sintesi descrittiva delle aree più critiche
- Allegato tutto il questionario completo dei risultati dei singoli item

STRUMENTO DI RILEVAZIONE: IPOTESI AMBITI DI INDAGINE

Sei già in carico ai servizi? Quali?

- Ambito salute (hai patologie?)
- Ambito formazione / istruzione
- Ambito lavoro
- Ambito famiglia – reti familiari / amicali / sociali: valutare presenza supporto/conflittualità
- Area abitativa
- Area economica
- Area del funzionamento personale

ACCESSO AL SINGOLO SERVIZIO PER SEGNALAZIONE O MANDATO



CHI

- Uno tra i soggetti previsti
- Operatori / cittadini (ev. mediatore)



COME

Segnalazione del caso



COSA

- Individuazione fabbisogno
- Compilazione scheda d'accesso



STRUMENTI

Colloquio, secondo le modalità in uso presso ciascun servizio



ESITO

- Grafico con i risultati del questionario
- Sintesi descrittiva delle aree più critiche
- Allegato tutto il questionario completo dei risultati dei singoli item



CHI

CSV

CSU

Servizi Sociali

Servizi Socio-Sanitari – Sanitari

CPI

ATTIVAZIONE EQUIPE



CHI

Soggetto d'accesso
Referenti di ciascun servizio/
sotto-servizio coinvolto in rela-
zione alle aree del bisogno



COME

Invio mail ai referenti e utilizzo calendario condiviso
con slot disponibili



COSA

- Invio convocazione per il primo slot utile all'interno
delle giornate prestabilite ai referenti dei servizi/
sotto-servizi da attivare
- Inoltro contestuale dell'output della Fase 2



STRUMENTI

- Database condiviso e aggiornato dei referenti di
ciascun servizio/sotto-servizio e relativi contatti per
la convocazione
- Calendario condiviso

VALUTAZIONE INDIVIDUALE



CHI

Singoli membri dell'equipe convocata



COME

Raccolta dati/informazioni anche attraverso il confron-
to con colleghi del servizio/sotto-servizio
Verifica dei servizi già attivi
Eventuale consultazione altri soggetti
Compilazione scheda di valutazione



COSA
 Presa visione materiali e informazioni trasmesse sul caso
 Raccolta informazioni
 Compilazione scheda di valutazione, ciascuno per i propri ambiti



STRUMENTI
 Scheda di valutazione condivisa sul modello "quadro di analisi" con precisa indicazione di chi valuta cosa



STRUMENTI
 Scheda di valutazione condivisa
 Modello di verbale con indicazioni standard



ESITO
 Verbale che recepisce valutazione e risultanze equipe

STRUMENTO DI VALUTAZIONE: IPOTESI AMBITI DI INDAGINE E DI SOGGETTI COMPETENTI AD INDAGARLI, COERENTEMENTE CON LA COMPOSIZIONE DELL'EQUIPE

AMBITO	SOGGETTI COMPETENTI	RISORSE COINVOLGIBILI
Giuridico-amministrativo	Servizi sociali	UIEPE; Prefettura; FFO; ...
Salute	Servizi sanitari	MMG; Consulteri
Autonomia e assistenza	Servizi sociali e sanitari, CSV, CSU	MMG; ETS; Enti accreditati (Centri Diurni; ...)
Condizione economica e abitativa	Servizi sociali e del lavoro, CSV, CSU	ETS (CARITAS; parrocchie; ...); IPAB; Agenzie Pubbliche (INPS; Ag. Entrate; ...)
Educativo/relazionale	Servizi sociali e sanitari, CSV, CSU	ETS (Associazionismo; ...); Cittadinanza
Integrazione sociale	Servizi sociali, CSV, CSU	ETS
Lavoro e formazione	Servizi sociali e del lavoro, CSV, CSU	ETS; Agenzie Interinali; Enti di formazione
Risorse	Tutti i membri dell'equipe	

CO-PROGETTAZIONE CON L'UTENTE



CHI
 Equipe multidisciplinare
 Utente



COME
 Riunione prevalentemente in presenza



COSA
 Definizione ipotesi di progetto con obiettivi, tempi, azioni, risorse (interne/esterne), criticità/strategie
 Attribuzione ruoli e compiti
 Condivisione del progetto e delle misure con l'utente



CHI
 Equipe multidisciplinare



COSA
 Condivisione schede di valutazione individuale
 Elaborazione condivisa scheda di valutazione d'equipe
 Definizione priorità d'intervento
 Individuazione case manager
 Redazione verbale
 Eventuale riconvocazione



STRUMENTI
 Atlante delle opportunità e dei servizi disponibili per soggetto/ambito (sia per servizi pubblici sia per risorse territoriali)
 Modello della scheda progetto



ESITO
 Scheda progetto

ATTIVAZIONE DELLE MISURE



CHI
Case manager
Operatori dei diversi servizi coinvolti
utente



COME
Ciascun servizio mette in campo le misure previste all'interno della scheda progetto concordata con l'utente



COSA
Il case manager coordina i diversi servizi e funge da punto di riferimento per l'utente
I servizi attivano le misure previste, anche coordinandosi con altri soggetti del territorio



STRUMENTI
A seconda delle misure previste, i soggetti metteranno in campo tool specifici, se previsti

MONITORAGGIO IN ITINERE E FINALE



CHI
Case manager
operatori dei diversi servizi
coinvolti
utente



COSA
Il case manager contatta periodicamente l'utente e i vari servizi coinvolti per mantenere un presidio sull'andamento delle attività
Il case manager, al termine programmato di tutte le attività, valuta se riconvocare l'equipe (e l'utente) per aggiornare la situazione e, eventualmente, progettare nuovi percorsi

I PROSSIMI PASSI

A valle del nostro lavoro, abbiamo individuato alcune linee strategiche di intervento su cui investire necessariamente per implementare e rendere operativo il modello ideato.

1. **Definizione di protocolli d'intesa e linee guida**, che formalizzino la relazione tra i servizi coinvolti, li impegnino a prendere parte ai gruppi di lavoro e definiscano delle modalità operative chiare e condivise di interlocuzione per la gestione dei singoli casi.
2. **Sviluppo di strumenti e dispositivi operativi condivisi**, tra cui schede di rilevazione, modelli di documenti, piattaforme ed, eventualmente, sistemi informativi, a partire da quanto già in uso ai singoli servizi.
3. **Individuazione di referenti per ciascun servizio e implementazione di un database di contatti condiviso e aggiornato**, così da garantire un canale di comunicazione agile e diretto per il coinvolgimento e il coordinamento dei diversi attori nel processo di presa in carico.
4. Promuovere la **formazione e il potenziamento delle competenze degli operatori**, prevedendo interventi specifici e diversificati con l'obiettivo di gestire in maniera adeguata e omogenea le diverse fasi del processo.

a cura di
Giovanni Salomone,
Martina Orsini e
Antonio Nuti

5

L'avvicinamento dei servizi ai cittadini - Praxis



Percorso di formazione e laboratori AVVICINAMENTO CITTADINI – ISTITUZIONI

ESITI DEI DUE LABORATORI

- Costruire alleanze con attori inusuali (= non solo welfare)
- Ripensare/rigenerare luoghi attrattori di comunità
 - progettazione di 5 idee per prototipi di progetti
 - definizione di istruzioni per l'uso valide come linee guida per possibili progettazioni future per finanziamenti pon metro o pnrr

ISTRUZIONI PER L'USO

Suggerimenti per linee guida per progetti futuri in grado di avvicinare cittadini e istituzioni

1. Reinterpretare il presidio dello spazio pubblico

Lo spazio pubblico è l'intreccio di tutto: tensioni crescenti, pressione normativa, risentimenti verso le istituzioni, velocità, bulimia
Il libero gioco delle relazioni penalizza i più deboli: il servizio pubblico è garante dei loro diritti.
Il pubblico è chiamato essere facilitatore: ascolto, ingaggio, equilibrismo, broker tra desideri e interessi molto diversi.

2. Ingaggiare come collaboratori attori inusuali

Baristi, parrucchieri, edicolanti, farmacisti, pediatri, bancari, bibliotecari, vigili urbani insieme a

- Terzo settore
- Fondazioni
- Imprese
- Altri segmenti di P. A. : aree urbanistica, culturale, sanitaria
- Amministratori locali

Rappresentarsi un panel di soggetti molto articolato.

3. Costruire oggetti di scambio concreto tra interessi diversi

Utile concreto come porta per la costruzione di un senso più ampio (non darlo per scontato nei nostri interlocutori).

Il click inventivo sull'oggetto di scambio è la parte più importante del progetto.

Lo scambio fa uscire il servizio dal ruolo di semplice erogatore di soldi
Il servizio si pone come soggetto che contribuisce allo sviluppo complessivo di un territorio.

Il servizio costruisce con-senso, legittimando la propria esistenza, tutelandosi dal rischio di diventare un bunker asserragliato rispetto al risentimento crescente.

4. Allestimenti oltre il livello logico discorsivo

Problemi troppo complessi e ansiogeni per pretendere che vengano elaborati consapevolmente.

Oggetti doppio fondo: contenitori noti (rigenerazione di un luogo: ad es. un parco) che veicolano contenuti più profondi e innovativi (ad es. costruzione di legami sociali e integrazione tra culture).

Ri-allestimenti di luoghi allestiti dal degrado: l'estetica consente una nuova esperienza del mondo, in modo discreto, profondo, non oppositivo.

5. Valorizzare/ottimizzare ciò che c'è già

Antenne / portierati de facto (bar, farmacie, ...) : ruolo centrifugo del servizio che si diffonde.

Luoghi attrattori di comunità : ruolo centripeto del servizio che attrae vari segmenti di comunità a motivo delle diverse iniziative che vengono allestite in certi luoghi.

6. Visualizzare la gamma articolata di tipologie di destinatari da integrare (le diverse piattaforme continentali di cui è popolata la comunità)

Vari indicatori:

- Dotazioni economiche - dotazioni di rete: costruttori di coesione, benestanti non attivi, ceto popolare coeso, nuovi vulnerabili del ceto medio impoverito, marginali.
- Provenienze: italiani (del nord e del sud), stranieri (diverse nazionalità).

7. Realizzare una massa critica di iniziative connesse e riflettute

Laboratori di pratiche periodici tra le esperienze allestite:

- Apprendimento reciproco
- Consapevolezza di abitare una scommessa più ampia

8. Dispositivi di accompagnamento e monitoraggio

Mappe geolocalizzate di:

- Iniziative realizzate (e delle idee sullo scambio)
- Tasso di problematicità delle zone

9. Altre indicazioni cruciali

- Superare la distinzione utenti-cittadini
- Procedere per step autosussistenti
- Autosostenibilità finanziaria
- Autosostenibilità organizzativa
- Lavorare negli interstizi
- Fare sistema
- Aver cura della fattibilità
- Avere attenzione al linguaggio (nomi che si danno alle cose)

LE 5 IDEE PER PROTITPI PROGETTUALI

1. CANTIERI D'ARTE (via Piave)

Rigenerare territori attraverso esperienze artistiche partecipate.
L'estetica consente una nuova esperienza del mondo, in modo discreto, profondo, non oppositivo.
Ri-allestimenti vs allestimenti di degrado.

Scambio: cittadini co-progettanti mettono tempo e possono ospitare opere (museo diffuso del quotidiano) e ricevono miglioramento della qualità complessiva della vita del territorio.

Destinatari /collaboratori: cittadini , istituzioni culturali , artisti che lavorano con pratiche.

Contesto teorico:

- ▷ Welfare culturale
- ▷ La cultura come agente del miglioramento del contesto sociale.
- ▷ Cultura come dispositivo per l'inclusione, il benessere e la qualità della vita dei cittadini

Contesto di lavoro:

Quartiere di via Piave a Mestre.

Al quartiere vengono associati i seguenti fenomeni: spaccio, degrado sociale, immigrazione e multiculturalità, livello basso di qualità della vita, isolamento sociale, sfiducia e paura.

In che senso la cultura può diventare agente di rigenerazione di questo contesto sociale?

Attivando un luogo attraverso processi artistici, creativi partecipati che portino alla formulazione di nuove simbologie (contro-allestimenti positivi) per rileggere e rivivere il quartiere.

- ▷ Non si vuole rigenerare attraverso "opere/architetture d'impatto"

L'estetica attiva risorse interiori

- Il bello / la dimensione estetica mettono in moto cose positive dentro le persone, dimensioni interiori, mette in sospensione i bisogni primari, materiali, sospende l'idea del "Servizio come Bancomat"
- Importanza di lavorare su dimensioni di senso, simboliche, per costruire contro-allestimenti positivi in risposta agli "allestimenti dello spaccio" presenti nel quartiere di via Piave (simbolo vs simbolo)

Elementi da considerare per la costruzione dei contro-allestimenti:

- dimensione partecipativa del processo creativo (grazie al coinvolgimento diretto, la comunità si riappropria del luogo in cui vive, lo conosce e riconosce da altre prospettive)
- capillarità e permeabilità con la dimensione quotidiana, agire sulla "ricezione distratta" (entrare in cose piccolissime che tutti usano, ad esempio nelle bustine di zucchero, oppure manifestarsi visivamente e d'impatto, come ad esempio con manifesti giganti)
- delicatezza dell'intervento: attenzione al luogo e alle persone,
- processo di sedimentazione a lungo termine
- da considerare il rischio di sabotaggio nell'individuazione della tipologia (materiale) dell'allestimento

Attori da coinvolgere. Destinatari:

(co-protagonisti / responsabili dei processi stessi)

- ▶ Cittadini, abitanti di via Piave;

- ▶ Giovani cittadini, studenti universitari
- Collaboratori:
 - ▶ Artisti e produttori creativi
 - ▶ Collaborazione tra uffici comunali (Servizi Sociali, Ufficio Cultura, Musei Civici)
 - ▶ Terzo Settore come facilitatore e reti di prossimità già esistenti
 - ▶ Istituzioni culturali del territorio, biblioteche, musei, fondazioni culturali, imprese culturali e creative
 - ▶ Cittadini, imprese, enti privati



Pratiche e approcci che derivano dall'arte contemporanea e dalla museologia:

- ▶ Pratiche partecipative
- ▶ Arte pubblica / Public Art a base partecipativa
- ▶ Residenze artistiche ("Artista di quartiere")
- ▶ "Nuovi Committenti" (metodologia che consente ai cittadini di commissionare un'opera d'arte con l'obiettivo di modificare i propri luoghi di vita e di lavoro e di migliorarne la qualità e la fruizione)

E dalla museologia:

- ▶ Museo di quartiere



2. VIVA VILLA GROGGIA

Integrazione di attività /servizi

Punto di accesso coordinato e condiviso costruito attraverso la rigenerazione di un luogo e azioni costruite insieme (cfr. Case di quartiere Torino e Bologna)

Scambio: ricevo un servizio e offro attività per la gestione del luogo

Destinatari: cittadini, associazioni, servizi

Oggetto di lavoro

Creare un polo di offerte e un servizio d'accoglienza nel territorio in una zona della città fuori dai flussi turistici e abitata soprattutto da residenti, dove non ci si passa per caso ma dove si sceglie di andare. In questo luogo vi è un insieme di offerte e risorse, residenzialità di livello medio alto ma anche edilizia popolare.

Così come il sestiere in cui si trova Villa Groggia è la commistione di risorse e fragilità anche la villa, il suo parco e i dintorni possono diventare il luogo in cui trovare risorse sportive, culturali e ricreative ma anche un punto d'accoglienza dove si possono dare informazioni e orientamento e sostegno attraverso un'offerta costruita insieme.

Potrebbe diventare il punto dove le offerte dei vari attori possono anche dar vita a progettualità e percorsi nuovi e integrati rivolti a tutti ma dove diventi possibile anche intercettare precocemente varie fragilità.

Destinatari

I destinatari sono i cittadini tutti; gli utenti già in carico ai servizi ma soprattutto le persone che solitamente faticano ad avvicinarsi al "servizio sociale" perché in questo luogo non connotato possono arrivare per conoscere altro (sport, cultura) o solo per una passeggiata al parco e poi avvicinarsi, in caso di bisogno, alle proposte di supporto.

Le attività proposte dalle varie associazioni e servizi e il parco già richiamano molte famiglie con bambini, ragazzi, adulti e persone anziane.

Collaboratori

Gli spazi di Villa Groggia e dintorni ospitano la sede della ludoteca, gli uffici della Agenzia di Coesione sociale, lo sportello veneziano del CAV, alcune associazioni di volontariato (Auser, Acat, Emporio), associazioni sportive (Polisportiva Terraglio con attività in piscina e palestra, Arrampicata con Venezia Verticale, Danza, le Remiere) e culturali (Teatrino Groggia, Pan di Zenzero)

Si potrebbe allargare ancora i partner visto che esistono nei dintorni su-

permercati, altre attività sportive, scuole, parrocchie, ecc..

L'idea è che tutti possano essere collaboratori e fruitori e che i cittadini possano beneficiare delle offerte disgiunte ma anche di proposte integrate tra le associazioni(sconti, abbinate, incontri, laboratori spazi di confronto, creati insieme..)

Obiettivi

- Rappresentare un punto d'accesso informativo dei "servizi sociali", anche rispetto alle funzioni di raccolta di risorse (volontariato di singoli, associazioni nuove, ecc, proposte di collaborazione, ecc);
- Offrire alla cittadinanza un contesto coordinato di proposte che rispondono ai bisogni di una famiglia e sono presenti in un unico luogo;
- Offrire alle associazioni e servizi un punto di riferimento, ascolto e confronto;
- esserci-insieme agli altri- per intercettare precocemente il bisogno del sestiere.

Attenzioni e possibili criticità

- È importante attivare una riqualificazione e una cura del luogo, uno spazio che si pone degli obiettivi di accoglienza deve essere anche esteticamente "accogliente" e non dare l'idea di essere abbandonato e lasciato all'incuria
- È importante che venga riconosciuta ai servizi la funzione di cornice per evitare che alcune associazioni strutturalmente più forti possano prevalere e altre sentirsi in posizione minoritaria.

Criteri di replicabilità in altri luoghi

- Importante conoscere il posto e ciò che c'è attorno e creare relazioni con le realtà confinanti
- Importante avere una sede del/i servizio/i dove si fanno delle attività di promozione e prevenzione non solo di presa in carico

3. BETTER TOGETHER STRONGER FOREVER

Prevenzione alla violenza domestica (in particolare nelle famiglie straniere) attraverso un'alleanza con

- Commercianti stranieri (esposizione di adesivi del centro antiviolenza, organizzazione di eventi di sensibilizzazione in cambio di consulenza amministrativa e commerciale)
- Scuole di italiano come luoghi di aggancio e supporto
- Affidi allestiti dalla rete delle comunità accoglienti

Destinatari : Donne straniere, commercianti stranieri

Oggetto di lavoro:

- Vogliamo prevenire e contrastare il più possibile la violenza domestica sulle donne.
- Vogliamo aiutare le donne che subiscono violenza domestica a liberarsi da tale condizione, con azioni concrete per la loro indipendenza.

Destinatari/ie:

- Cittadini e cittadine di ogni nazionalità
- Donne che frequentano corsi di italiano
- Donne che subiscono violenza

Collaboratori/rici:

- Esercenti, commercianti (+ Camera di commercio)
- Insegnanti dei corsi di italiano
- Tavolo delle Comunità Accoglienti

Obiettivi

- Da una parte c'è l'obiettivo della sensibilizzazione sul tema della violenza domestica provando a coinvolgere pivots inusuali principalmente tra i commercianti e gli esercenti della città.
- Dall'altra si vuole agevolare l'uscita dalla violenza, aprendo nuovi canali di richiesta di aiuto (es. scuole di italiano) e promuovendo la solidarietà fattiva da parte di famiglie e singoli verso le donne ed i loro figli che hanno scelto di liberarsi da condizioni di violenza intrafamiliare e di rivolgersi ai centri antiviolenza: ospitalità in fase di avanzata autonomia e/o appoggio diurno (stare con i bambini, accompagnamenti e commissioni varie, insegnamento della lingua italiana, ecc...).

Attenzioni da avere

1. Con la prima linea di intervento si vorrebbero coinvolgere gli esercenti dei piccoli negozi, che sono oramai il volto visibile preponderante della città, ad esclusione del centro storico. Sono per lo più botteghe alimentari, di fast food e di prodotti casalinghi gestiti soprattutto da cittadini bangla, pakistani, cinesi, moldavi, rumeni, nigeriani. In pochi anni hanno raggiunto un numero molto alto, da censire, sostituendo attività presenti nei decenni scorsi. Per come si propongono esteticamente e igienicamente sono spesso considerati parte del degrado urbano. Ebbene si potrebbe proporre loro uno scambio e... "vedere l'effetto che fa".

Già alcuni esercenti, per lo più italiani, hanno accolto la proposta di esporre gli adesivi con i riferimenti dei numeri antiviolenza: la stessa proposta potrebbe essere allargata, come approccio di minima.

Un secondo step però potrebbe vedere un coinvolgimento più attivo: proporre al commerciante di organizzare un incontro di sensibilizzazione presso il proprio locale con gli operatori e le operatrici del Comune, delle associazioni, di Caritas ecc.. Un incontro sul tema target chiaramente, ma anche una occasione di convivialità, una opportunità per conoscere e farsi conoscere, per offrire una panoramica sui servizi disponibili in città, per raccogliere segnalazioni e bisogni non tanto o non solo del singolo ma del territorio. In cambio il Comune potrebbe fornire una consulenza fiscale/imprenditoriale/burocratica. Per ottenere la consulenza gratuita l'esercente deve far arrivare all'incontro almeno X persone.

Una volta instaurata una relazione di fiducia, un terzo step potrebbe riguardare le vetrine e l'igiene: se l'esercente accetta di farsi assistere e seguire indicazioni estetiche e igienico-sanitarie riceve un piccolo buono per l'acquisto di materiale per arredo/esposizione (© idea in collaborazione con @Roberta Zanovello)

2. Con la seconda linea di intervento si vuole passare dalla prevenzione della violenza all'aprire un nuovo canale di dialogo e richiesta di aiuto dove necessario.

Si pensa di coinvolgere la rete delle scuole di italiano per intercettare le signore in un ambiente neutro e senza l'occhio vigile dell'uomo.

Fondamentale la presenza di mediatrici l.c.

Si potrebbero affiancare agli insegnanti tirocinanti di scienze dell'educazione, psicologia, master in immigrazione.... Offrendo anche la possibilità di un sostegno allo studio per i figli durante le ore di scuola.

Risultati attesi: continuità nel percorso di studio, possibilità di veicolare attraverso lo studio della lingua italiana un empowerment femminile quale sostegno psicologico, attività sull'autostima e la consapevolezza, supporto al reinserimento lavorativo e nella società oltre ai messaggi di educazione civica e sanitaria.

3. Con la terza linea di intervento si vuole passare dalle richieste di aiuto all'inclusione di donne e loro eventuali figli che vogliono emanciparsi da condizioni di violenza domestica, scegliendo di lasciare – temporaneamente o a lungo termine – proprio l'ambiente domestico.

Si vuole chiamare a raccolta le energie della cittadinanza a fianco dell'aiuto professionale.

Una campagna per arrivare a mutuare esperienze di solidarietà simili all'affido familiare o alle accoglienze presso nuclei o singoli su cui da

anni alcune associazioni hanno accumulato esperienze.

Refugees Welcome ad esempio ha un know-how da subito spendibile. Sarebbe banale ma spontaneo pensare ad un movimento Welcome Women

<https://refugees-welcome.it/>

Anche a livello locale ci sono esperienze che l'amministrazione del Comune potrebbe finalmente riconoscere, sostenere, promuovere. Ad esempio il Tavolo Comunità Accoglienti per una Venezia inclusiva (a cui aderiscono cittadini e cittadine e le Associazioni locali tra cui: Ass. di Casa, Esodo, Refugees Welcome Venezia, Anolf Venezia, Cisl Venezia, Karibu onlus, Ass. Coro Voci dal Mondo, Cgil Venezia, Ass. Cism di Spinea, Ass. Mediterranea, Ass. Casa di Amadou, Ass. Sos Diritti, Ass. Lungo la Rotta Balcanica, Associazione Nuovi Ponti; Gruppo di Lavoro di via Piave, Ass. le calamite, "Caritas Collaborazione" di Spinea,...

Dunque proporre l'ospitalità temporanea di donne in fase di avanzata autonomia, ma anche attività "a ore" in base alle disponibilità e alle competenze dei cittadini.

Il Comune contribuisce con le professionalità e con contributi per chi decide di accogliere/spendersi.

Anche in questo caso gli obiettivi possono essere molteplici e imprevisi/imprevedibili, orientati all'allargamento delle reti relazionali a beneficio in primis delle donne interessate ma anche della collettività.

Replicabilità / opportunità'

Il progetto potrebbe trovare finanziamenti nelle azioni n°2 e n°3 del PON METRO PLUS¹.

Tempi e costi:

Il progetto potrebbe avere un respiro di due anni.

Un budget di almeno 50 mila euro annui per: buoni per consulenze e buoni per materiali per gli esercenti, monte ore per la mediazione l.c.,

¹PON METRO-PLUS:

1. Migliorare l'accesso paritario e tempestivo a servizi di qualità, sostenibili e a prezzi accessibili, compresi i servizi che promuovono l'accesso agli alloggi e all'assistenza incentrata sulla persona, anche in ambito sanitario; modernizzare i sistemi di protezione sociale, anche promuovendo l'accesso alla protezione sociale, prestando particolare attenzione ai minori e ai gruppi svantaggiati; migliorare l'accessibilità, anche per le persone con disabilità, l'efficacia e la resilienza dei sistemi sanitari e dei servizi di assistenza di lunga durata.

2. Promuovere l'integrazione sociale delle persone a rischio di povertà o di esclusione sociale, comprese le persone indigenti e i minori

3. Incentivare l'inclusione attiva, per promuovere le pari opportunità, la non discriminazione e la partecipazione attiva, e migliorare l'occupabilità, in particolare dei gruppi svantaggiati

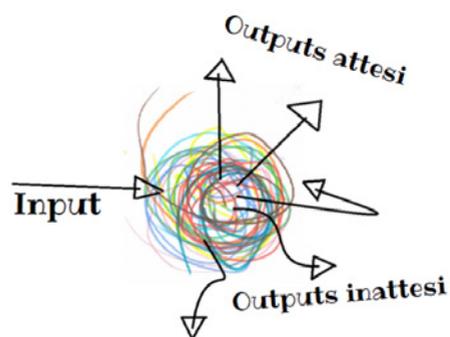
4. Migliorare l'accesso all'occupazione e le misure di attivazione per tutte le persone in cerca di lavoro, in particolare i giovani, soprattutto attraverso l'attuazione della garanzia per i giovani, i disoccupati di lungo periodo e i gruppi svantaggiati nel mercato del lavoro, nonché delle persone inattive, anche mediante la promozione del lavoro autonomo e dell'economia sociale.

contributi per ospitalità alle famiglie accoglienti.

Risultati possibili collaterali:

- contaminazioni tra stili e abitudini commerciali;
- maggiore senso di comunità;
- scambi con e tra cittadini/e che comunicano poco tra loro
- maggiore conoscenza dei servizi da parte di una parte della popolazione;
- collaborazioni inedite tra comune e realtà sociali già attive e rafforzamento di queste;
- abbellimento del volto della città;
- maggiori momenti di convivialità e svago in città;
- ecc...

Si pensa un progetto ad effetto "gomitolo"



4. TRIPLO FONDO

Riqualificazione di un'area periferica della città (non necessariamente marginale) attingendo a fondi strutturali

Scambio:

- Si favorisce l'accesso ai fondi strutturali e in cambio si chiede agli attori di mettere in campo risorse
- Abbellimento del contesto -> aumento di clienti per gli esercizi commerciali;
- Più opportunità lavorative per i cittadini;
- Antenne per i vulnerabili : ascolto e sostegno;
- Maggiori possibilità di allocare gli immobili -> offerta di spazi per incontri e socializzazione .

Destinatari:

Abitanti, commercianti , terzo settore, servizi alla persona

Ipotesi:

Uso di fondi Europei per la riqualificazione delle aree periferiche (PON Metro)

Obiettivo:

Riqualificazione o ripopolamento di un area periferica della città

Metodo:

Ricerca - Azione

Attività:

Prevediamo il coinvolgimento di imprenditori o artigiani non appartenenti al mondo del sociale ma provenienti (anche) dal 'profit' (ad esempio negozianti, o banche oppure fondazioni) che possano anche avere una ricaduta sui propri interessi dal progetto (ag. immobiliare se aderisce ad un progetto per il quartiere contro il degrado può poi far arrivare nuovi acquirenti per le abitazioni della zona).

Pensiamo di coinvolgere almeno le attività essenziali: alimentari, panetteria, macellerie e i servizi essenziali presenti nel territorio come farmacia, posta/banca, medico di base, pediatra.

Capire di cosa c'è bisogno in quel contesto e quale ruolo potrebbe avere (ingaggio) ciascuno di loro nel progetto.

Il ruolo degli operatori sociali potrebbe essere quello di motivare e coinvolgere attori inusuali, in un'ottica di opportunità sia per chi è coinvolto sia per la comunità ma anche di orientamento (rispetto ai servizi) e consulenza.

L'azione sarebbe rivolta al portare all'avvio di attività commerciali nella zona scelta per fare in modo che questo abbia una ricaduta sul contesto e sul territorio ? (inteso come sviluppo di attività economiche). Per i cittadini la ricaduta sarebbe rappresentata dall'aumento di servizi a favore delle fasce più deboli (es. Anziani), delle opportunità di socializzazione.

I commercianti diventerebbero delle antenne in grado di cogliere i bisogni dei cittadini che intercettano e di fare da tramite con l'Amministrazione, con un ruolo di attori principali, autonomi nella capacità di generare risposte o trovare soluzioni alle richieste.

Fondi:

I soldi non verrebbero dati direttamente ai soggetti coinvolti ma usati per facilitare la realizzazione del progetto (es. per pagare la promozione o la formazione).

Il ruolo per un ente del III settore potrà essere quello di referente unico

per la rendicontazione dei progetti (monitoraggio attività e rendicontazione economica) o come risorsa per altri bisogni dei soggetti coinvolti.

Ipotizziamo che ci possa essere una ricaduta in termini di opportunità di lavoro per tutti i soggetti coinvolti in favore di persone che abitano nella zona (circolo virtuoso).

Tempi:

Fase 1: coinvolgimento commercianti o altri soggetti per analisi dei bisogni;

Fase 2: condivisione ed elaborazione del progetto;

Fase 3: avvio delle attività;

Fase 4: monitoraggio progetto e rimodulazione attività;

Fase 5: erogazione finanziamento

- Il coinvolgimento di più soggetti rende il progetto più fattibile, la partecipazione attiva dei soggetti aumenta la buona riuscita del progetto
- Gli aspetti dell'informalità nella comunicazione e l'importanza di demandare ai soggetti coinvolti la comunicazione dei progetti (il Comune non fa più da mamma chiocchia...);

l'amministrazione dovrebbe poi riuscire a togliersi dal progetto e farsi che il progetto possa continuare in autonomo

4. SOCIAL MARKET

Sportello di accoglienza e orientamento per stranieri vulnerabili promosso tramite relazione informale con titolari di market etnici, consulenza legale e medici di base

Scambio: aumento del senso di appartenenza a un contesto, rete tra operatori, creazione di peer inusuali, aumentare le antenne del territorio

Destinatari/collaboratori: cittadini, titolari di market etnici, consulenza legale, medici di base, terzo settore, sindacati, Aulss

Stare in rete come operatori sociali offre a nostro avviso un'opportunità importante per accrescere e sviluppare una conoscenza quanto più ampia, aggiornata e complessa dei problemi e delle fragilità dei territori nei quali si interviene.

Questa modalità di intervento consente di adottare strategie di lavoro

che sappiano integrare competenze differenti e rispondere in modo efficaci a problemi complessi.

Uno sportello di accoglienza in grado di accogliere cittadini stranieri, in situazione di vulnerabilità (potenziale o conclamata), promosso attraverso la relazione "informale" tra attori inusuali inseriti nella comunità stessa e di riferimento per il target (titolari di market etnici, internet point, consulenza tecnico legale, medici di base). La promozione avviene attraverso il colloquio diretto dell'attore inusuale, opportunamente formato, con il potenziale utente e supportato da un opuscolo orientativo ai servizi creato ad hoc per questa specificità di intervento. Lo sportello vede la presenza di operatori pubblici e privati in grado di supportare e accompagnare la persona ai servizi specifici di 1° o 2° livello.

Le competenze personali e il tempo diventano così il mezzo attraverso cui i diversi attori di questa iniziativa (lavoratori, semplici cittadini) entrano in relazione tra loro, collaborando.

Questa proposta in un'ottica del welfare rivolto a tutti i cittadini è orientata alla diminuzione delle diseguaglianze e delle differenze, alla prevenzione della salute, alla cura del bene comune".

La trasformazione di un semplice luogo di residenza in un luogo propeedeutico a costituire una rete di relazioni utili tra cittadini bisognosi e servizi presenti sul territorio.

Le parti interessate a questo dialogo con il cittadino potrebbero essere Associazioni, Terzo Settore, Servizi Sociali, Sindacati e Ulss.

Oggetto:

Attivazione e promozione di uno sportello territoriale per raccogliere ed orientare bisogni di persone vulnerabili con la collaborazione di attori inusuali.

Attraverso lo sportello di quartiere sarà possibile mettere in contatto domanda e offerta di servizi di assistenza di vario genere.

Obiettivo:

Avvicinare i cittadini, soprattutto stranieri, ai servizi.

Favorire le occasioni e gli ambiti di collaborazione nel territorio tra enti/strutture/associazioni /privato sociale

creare un circolo virtuoso tra i cittadini, soprattutto stranieri e quanti offrono servizi, di varia natura

Obiettivi specifici:

- Formare operatori peer (esercenti, titolari internet point o di servizi di consulenza legale);
- creare una rete di servizi per la formazione dei peer;
- creare un gruppo di lavoro per la creazione e gestione dello sportello;
- promuovere l'iniziativa attraverso la creazione di opuscoli in lingua.
- Aumentare i servizi e i dispositivi a vantaggio della cittadinanza

Destinatari:

- cittadini di un quartiere/territorio

Collaboratori:

- servizi pubblici (servizi sociali, servizio immigrazione) e privati;
- residenti nel territorio in oggetto: testimoni privilegiati territoriali/ esercenti/titolari
- comunità cittadine (es. bengalesi, cinesi, nigeriane...)

Attività:

- Creazione di un gdl con i servizi individuati per raggiungere l'obiettivo.
- analisi sociale e demografica del territorio;
- individuazione di testimoni privilegiati con l'obiettivo di osservare e capire chi potrebbero diventare gli attori inusuali. Il tutto con l'aiuto anche della mediazione linguistico-culturale;
- organizzazione di gruppi di lavoro per presentare il progetto agli attori inusuali;
- costruzione di strumenti, come opuscoli, per promuovere lo sportello e spiegarne la funzione;

a cura di
Gino Mazzoli



CONDI-VIVERE



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



FOR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO



Organismo
di Formazione
accreditato
dalla Regione
del Veneto



CITTA' DI
VENEZIA