Premio
Piemonte Innovazione 2018

“La de-perimetrazione dei servizi di contatto con la vulnerabilità come sfida generativa di innovazione”

Analisi del bisogno

Il bisogno sociale che riteniamo emergente nel territorio dell'area nord novarese va rintracciato nella situazione di fragilità, incertezza e solitudine che caratterizza la fascia dei nuovi vulnerabili, manifestata sotto forma di multiformi disagi e malesseri, nei vari contesti di vita.
Attraverso un percorso di riprogettazione del Welfare locale, condotto dal sociologo Gino Mazzoli e partecipato da amministratori e tecnici dell’ambito territoriale, è stata condivisa l’emergenza rappresentata dalle nuove vulnerabilità del ceto medio, in fase di silenzioso scivolamento verso la povertà e in aperto “ri-sentimento” nei confronti delle istituzioni.
Si tratta di persone e nuclei familiari potenzialmente dotati di risorse ma infragiliti, disorientati e messi in crisi da vicende di vita ormai purtroppo abbastanza comuni: disoccupazione, precarietà economica, conflittualità e disgregazione familiare, sintomatologia depressiva, elementi che, in un contesto sociale debole dal punto di vista dei legami e delle reti di prossimità, espongono all’impoverimento e alla marginalità.
“Dopo una vita trascorsa nei servizi, mi sono resa conto che il vero mondo delle persone dai servizi non viene visto”, così commentava una storica assistente sociale locale ai suoi primi sguardi da pensionata. In effetti, non possiamo non rilevare che i destinatari dei servizi sociali rappresentino una minoranza di nicchia, i cui limiti strutturali e culturali condizionano pesantemente le prospettive di cambiamento. Inoltre, per una sorta di identificazione proiettiva, oggettivata in un trend di funzionamento, anche i servizi rischiano, proprio come le persone a cui si rivolgono, di rimanere intrappolati in limiti ormai assunti come strutturali e in sguardi orientati più al dentro che al fuori, difesi dai loro perimetri. Indispensabile allargare la

visuale, in modo che i problemi possano essere intercettati ed affrontati precocemente, in moto attivo e costruttivo, quando il cambiamento è ancora possibile. In particolare, si ritiene che il bisogno di essere riconosciuti, visti ed accompagnati nella costruzione di condizioni di cambiamento emerga con evidenza nei nuclei familiari vulnerabili con minori nella fascia 0-6 anni, che pertanto considereremo il target privilegiato del progetto

Idea progettuale

L'idea progettuale si inscrive in un processo di reimpostazione del welfare locale, centrato su scelte organizzative che valorizzano l'Ambito territoriale, la sovra-territorialità dei servizi, l'integrazione socio-sanitaria, la sussidiarietà circolare fra livello istituzionale, enti del terzo settore e cittadinanza, da un lato, e scelte di metodo, centrate sul lavoro di comunità in chiave generativa e strategie di empowerment.
Il target dei vulnerabili rappresenta un focus di osservazione e contatto sfidante per i servizi, tanto da non può essere affrontato se non operando concretamente le suddette scelte organizzative e metodologiche.
Il primo passo che si intende mettere a sistema, è il ridisegno dell'assetto dei servizi sociali dell'ambito dell'Area nord novarese per poli territoriali, parzialmente avviato in forma sperimentale e in fase di studio, in previsione della costituzione di un unico Ente Gestore di ambito, coincidente con il Distretto Sanitario dell'Area Nord ASL NO.
Il polo territoriale si propone come spazio dislocato privilegiato di contatto sociale, di accesso facilitato, di osservatorio della fragilità e di co-progettazione comunitaria. L'obiettivo a tendere è l'allestimento di un servizio sociale di comunità visibile come gruppo di lavoro socio-educativo-animativo, in dialogo permanente con la comunità, attraverso laboratori di attenzione, inclusivi e creativi, impegnati nella costruzioni di soluzioni concrete con gli stessi destinatari.
Il secondo passo è la riprogettazione di tre servizi di punta nell'attuale portafoglio di offerta, che potrebbero rappresentare, se declinati in modo innovativo, contesti strategici nell'intercettazione ed orientamento dei vulnerabili: il Servizio Inserimenti Lavorativi, il Centro per le famiglie e il Servizio immigrati/migranti.
Si tratta di ricontestualizzarli oltre i perimetri canonici del servizio sociale, localizzandoli nell'ambito delle diverse realtà del quotidiano: contesti di lavoro, scuola, spazi aggregativi. Potranno diventare servizi perno del futuro Distretto della coesione sociale, garantire l'interfaccia fra servizi territoriali e contesti comunitari, in un piano di attivazioni che dovrà coinvolgere, istituzioni, Enti del terzo settore, Azienda Sanitaria Locale e mondo privato.
L'organizzazione dei servizi sperimentali che ci si propone di progettare, dedicati alla reimpostazioni dei percorsi di lavoro, al supporto pedagogico dei

genitori e all'intermediazione culturale, è pensata in chiave sovraterritoriale, secondo il modello della riproposizione diffusa. La scelta si considera fondamentale per due ordini di ragioni: 1) la necessità di orientare gradualmente l'assetto dei servizi verso un'omogeneità di stili di lavoro, di prassi e livelli prestazionali, che vengano a rappresentare una sorta di matrice di approccio e di operatività alla vulnerabilità, oggi assolutamente mancante; 2)il desiderio che si riesca ad innestare un cambio di prospettiva culturale, che veda sempre più il sistema dei servizi e interventi sociali come un circuito di sinergie e di partecipazioni e il soggetto vulnerabile come attore protagonista del suo riprogettarsi.
Rispetto al target privilegiato delle famiglie vulnerabili con minori nella fascia 0 – 6, l'idea è quella di far emergere gli aspetti deboli e i punti di forza delle loro realtà familiari, partire poi da quelli per orientarle ed accompagnarle in percorsi di rinforzo dei legami, affettivi, relazionali e di contesto, per consentirne la riattivazione delle risorse e promuoverne una condizione di salute.

Obiettivi della sperimentazione

Per riuscire ad intercettare le persone e le famiglie vulnerabili è necessario andare verso di loro, incontrarle nelle comunità e coinvolgerle in processi di scomposizione dei problemi e ricomposizione delle risorse, valorizzando il potere generativo della dimensione relazionale.
Il macro-obiettivo della costituzione di un assetto di servizi di ambito per poli territoriali, si declina in azioni organizzative finalizzate a conseguire:
1) l'attivazione delle équipes socio-educative di polo in chiave animativo-promozionale per valorizzare in modo sfidante le risorse presenti nella comunità locale, nelle famiglie e nelle persone secondo logiche di empowerment;
2) la costituzione degli osservatori della vulnerabilità, composti da tecnici, amministratori, volontari, cittadini;
3) la sperimentazione dei "laboratori di attenzione", come contesti di confronto e progettazione su questioni concrete da affrontare nella e con la comunità (es. reperimento di alloggi a prezzi calmierati per famiglie in situazione di precarietà economica, stimolazione di circuiti di reciprocità nella custodia dei bambini, ecc.)

Il macro-obiettivo della de-perimetrazione dei servizi di punta nel contatto con la vulnerabilità in chiave sovraterritoriale, si traduce:
4) nella ricontestualizzazione diffusa e riproposizione funzionale del Servizio di Inserimento Lavorativo, trasposto nei contesti produttivi della Cooperazione

sociale di tipo B e dell'azienda, in stretta sinergia con i Servizi al Lavoro e il Centro per l'Impiego;
5) nell'apertura presso le sedi scolastiche e i servizi per l'infanzia di "spazi dedicati ai genitori", luoghi dedicati all'incontro, ascolto e confronto pedagogico su tematiche educative ed evolutive, accessibili alla cittadinanza;
6) nella sperimentazione di sportelli di intermediazione culturale per la diffusione di una mediazione linguistico-culturale finalizzata all'accompagnamento degli stranieri nella costruzione di percorsi di auto-progettazione, con particolare attenzione al contrasto delle diseguaglianze a cui possono essere esposte le seconde generazioni, attraverso il rinforzo dei processi attivi di inclusione sociale.

Innovatività del progetto

Tra i fattori di innovatività del progetto, si ritengono degni di nota i seguenti:
- la visione generativa, che si intende tradurre nella costruzione e sperimentazione di nuovi modelli di servizio, "de-perimetrati", per essere il più possibile calati nei contesti di vita delle persone e delle famiglie vulnerabili;
- i processi e gli interventi di empowerment che verranno a caratterizzare l'operatività socio-educativo-animativa di valorizzazione delle persone e delle famiglie vulnerabili come attori del loro progetto di cambiamento, rendendoli competenti "sulle proprie vite";
- la promozione di pratiche di prossimità, si ritiene possa essere promossa dal radicamento territoriale delle équipes socio-educative di polo; l'attivazione di circuiti di prossimità potrà addirittura essere considerata un indicatore di efficacia del modello di servizio;
- per rendere visibile la de-perimetrazione dei servizi e favorire l'approccio da parte dei vulnerabili, si intende sperimentare nuove tecnologie (postazioni internet dislocate, info su social network, valorizzazione del portale esistente "family like" per le famiglie 0-6)

Coerenza con i principi dell'atto di indirizzo WE.CA.RE.

La progettualità qui formulata si pone in linea con i principi contenuti nell'atto di indirizzo, nello specifico:
- Universalità**:** la creazione di una rete di servizi innovativi sovra-territoriali si rivolge a tutta la comunità locale, seppure con riguardo particolare ai nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, con minori in fascia 0-6;
- Sussidiarietà circolare: i soggetti del territorio (Enti Gestori, ASL, CPI, Scuola, cooperative sociali di tipo B, CAS, associazioni di volontariato, organismi del terzo settore, gruppi spontanei) concorrono alla rivisitazione dei

servizi per progettarne la de-perimetrazione, valorizzando al massimo le possibili interconnessioni e sinergie;
- Visione generativa: il progetto persegue la creazione di un tessuto di legami sociali e di collaborazioni tra singoli, enti, associazioni, attori pubblici e del terzo settore, al fine di dare vita a processi positivi di inclusione sociale, prevenzione e promozione del benessere della comunità stessa;
- Empowerment: le comunità e in esse le persone e le famiglie vengono considerate protagonisti attivi degli interventi, potenziali destinatari di visioni, sollecitazioni e competenze, riconosciuti in una logica di reciprocità;
- Promozione della salute**:** il progetto mira a contrastare il multiforme malessere, il più delle volte non chiaramente identificato e trattato, derivante dal perdurare in situazione di vulnerabilità (precarietà lavorativa ed economica, insofferenze relazionali e conflittualità intra-familiare, atteggiamento depressivo, povertà educativa, ecc.), facendolo emergere attraverso l'attenzione di contesto, il contatto socio-educativo, la costruzione partecipata di strategie di superamento;
- Prossimità e domiciliarità: la rete dei servizi e degli interventi viene costruita a "misura" delle persone e delle famiglie vulnerabili, nel suo territorio, rinforzando e promuovendo lo sviluppo delle relazioni familiari e di prossimità.

Processi partecipativi

Le azioni di coinvolgimento del territorio nella definizione dell'idea progettuale si collocano in un passato prossimo (2015-2016) e in un presente orientato al futuro; la matrice è la generatività del welfare fra efficacia e sostenibilità dei servizi. Nel gennaio 2015, gli operatori dei tre Enti Gestori e alcuni amministratori (di Enti Gestori e Amministrazioni Comunali) hanno partecipato ad un percorso sul Lavoro di comunità, tenuto dal sociologo Gino Mazzoli; l'occasione formativa è confluita in un laboratorio di co-progettazione, finalizzato alla presentazione di un progetto sul bando "Welfare in azione" di Fondazione Cariplo. Il progetto "Family like", presentato dalla Coop. Sociale Vedogiovane in partenariato con gli Enti Gestori e un significativo Terzo settore locale, otteneva finanziamento ed avviava un triennio di attenzioni e convergenze sulle famiglie con bambini. Ad oggi sono attivi una cabina di regia con i soggetti partner e dei laboratori di interesse con funzione progettuale, partecipati dai destinatari-attori.
Il 28 gennaio 2016 veniva inoltre organizzato un seminario dal titolo "Generare nuovo welfare con la comunità. Una strada ineludibile se calano le risorse e aumentano i problemi" rivolto ai 46 Comuni dell'ambito, tenuto da Mazzoli, al fine di aprire discussioni propositive sulla fascia sempre più consistente dei vulnerabili e, in generale, sulla rifocalizzazione dei servizi sociali sui nuovi bisogni.

La strategia di valorizzazione della comunità nelle scelte di welfare territoriale, trova un esempio consolidato nel CISAS di Castelletto Ticino, dove da anni sono attivi i “Tavoli Minori” e i “Tavoli Prima Infanzia”, luoghi di confronto, condivisione e co-progettazione, per intercettare i bisogni prevalenti della popolazione minorile e condividere poi ipotesi operative in chiave progettuale, per esempio il Tavolo Prima Infanzia è stato promotore della progettazione e realizzazione di cicli di incontri localizzati nei singoli territori intesi come percorsi educativi a sostegno della genitorialità rivolti sia a genitori sia ad educatori di bambini appartenenti alla fascia di età 0 – 6 anni. Da questi tavoli nasce la sollecitazione di dedicare particolare attenzione alle famiglie vulnerabili con minori in età pre-scolare, frequentemente esposti a situazione di povertà educativa.

Complementarietà con altre iniziative

Le complementarietà progettuali tracciabili riguardano:

- il progetto “family like “ in corso di svolgimento fino al 2019;
- il progetto “housing sociale per famiglie vulnerabili” in fase di progettazione;
- il progetto “legami di prevenzione “per il modello di osservatorio attivato sulla fragilità anziana, integrato da operatori e “custodi sociali “informali;
- l'ipotesi di progettazione di uno SPRAR per migranti.

Complementarietà operative si ritrovano rispetto all’integrazione socio-sanitaria (es. protocollo per l’inserimento lavorativo di soggetti dipendenti e con disturbi psichiatrici, già attivo; protocollo con la NPI, previsto), all'inclusione lavorativa dei soggetti fragili (convenzioni con le Cooperative sociali di tipo B, attive), alla prevenzione del disagio educativo (protocolli con gli Istituti comprensivi, in fase di predisposizione).
Un’altra complementarietà si ritiene sia individuabile sul piano organizzativo, nel generale processo di costruzione dei servizi sovra-territoriali dell’ambito Area Nord Novarese. Dopo Home Care Premium e le misure SIA/PON/REI, ci si appresta alla riproposizione in altri servizi di un modello unitario di impianto organizzativo al fine di evitare frammentazioni e disomogeneità prestazionali, pur valorizzando le specificità dei singoli contesti.

Sviluppi futuri

In questa prospettiva di uniformazione dell'assetto dei servizi di ambito in chiave sovra-territoriale, che avverrà nel giusto tempo, attraverso strategie di replicabilità e di scalabilità, si innesteranno, in modo sincronico, le sperimentazioni di de-perimetrazione del progetto.
Per i tre servizi di punta nel contatto con i vulnerabili (Servizio Inserimenti Lavorativi, Centri per le famiglie e Servizio immigrati/migranti) è prevista la sovra-territorialità, per altro già tracciata nel capitolato dell'appalto aggiudicato per la fornitura dei servizi dell'ambito per il periodo 2018-2020; a partire da questa coordinata, andrà progettata la sperimentazione.
Per ovvie ragioni, legate alle differenti condizioni di contesto, non potrà riguardare nella stessa misura i tre ambiti di servizio individuati, né potrà essere simultanea in tutti e tre gli Enti Gestori; prenderà pertanto avvio da quei contesti in cui le risorse comunitarie, le esperienze pregresse e l'andamento della domanda sollecitano e/o favoriscono la ricontestualizzazione dei servizi; successivamente alla verifica di efficacia, si potrà esporterà il modello e le prassi a livello di ambito. L'opportunità di co-progettare una rete di servizi ed interventi connessi a tre grandi ambiti vitali, lavoro, relazioni familiari e integrazione sociale, per l'intera durata del progetto (20 mesi), consente di rendere visibile lo stile di lavoro sociale sperimentato e di introdurre una nuova cultura dei servizi, aperti, flessibili, costruiti con le persone, riproducibili in modo personalizzato.
Inoltre, l'esperienza collettiva della generatività, attraverso il rinforzo dei legami comunitari, che produce energie e sinergie, la co-progettazione di servizi in avvicinamento ai contesti di vita e il coinvolgimento coordinato di una pluralità di attori, rende credibile la riproducibilità e la stabilizzazione del progetto, oltre la durata di We.Ca.Re.

Partnership

Si ritiene necessario coinvolgere come partner i soggetti rappresentativi dei contesti di vita del ceto medio, presenti e operanti nelle comunità dell'ambito territoriale, appartenenti alla sfera del pubblico istituzionale e del terzo settore.
Ci si immagina di poter coinvolgere un partenariato ampio e motivato, con possibilità di apportare contributi mirati e circostanziati su oggetti specifici:

- il Distretto Sanitario Area Nord dell'ASL NO, rispetto al contatto con le famiglie, i genitori e i minori in situazione di vulnerabilità ma anche in

riferimento al gioco patologico e all'esperienza lavorativa del soggetto con problematiche afferenti alla salute mentale;
- i nidi e le scuole, per la costruzione degli “spazi genitori”;
- il Centro per l'Impiego, per la rivisitazione del SIL ;
- la Prefettura per condividere l'impostazione dello sportello d'intermediazione culturale;
- le OO.SS. per avviare un interessante dibattito culturale sulle innovazioni di progetto.

Accanto alla sfera del pubblico istituzionale, la sfera del pubblico solidale:
- le Cooperative sociali che hanno manifestato interesse, es. coop. Prisma,
- le Cooperative di tipo B, in particolare la Coop. Il Ponte e il suo partenariato di aziende locali, l'Associazionismo locale,
- la rete di partenariato di “Family like”,
- la Fondazione Comunità del Novarese, ecc.

Per quanto riguarda la governance, l'Ufficio di Piano dell'Area Nord, già cabina tecnica investita del ruolo di regia, rispetto ai processi di integrazione dei servizi a livello di ambito territoriale, e del raccordo con l'organo di indirizzo politico sovra-territoriale, condurrà gli attori del partenariato nella costruzione di patti territoriali.
Finalità stessa del progetto è la creazione di una governance territoriale a regia pubblica che, attraverso una logica di sussidiarietà circolare, impegni tutti i soggetti coinvolti nel progetto ad assumersi la responsabilità di concorrere al bene comune, per raggiungere un miglior benessere relazionale, economico, sociale, facilitando la fascia dei vulnerabili a rimettersi in gioco, recuperando risorse ed obiettivi di cambiamento.
La natura incrementale e partecipativa del progetto lascia immaginare in modo realistico la possibilità di coinvolgere nel processo trasformativo dei servizi anche la sfera privata, quella delle aziende, dei commercianti e dei singoli cittadini, semplicemente motivati dall’opportunità di costruire cambiamenti positivi per tutti.

_____

Responsabile Tecnico di progetto: Dott.ssa Claudia Frascoia (Direttore)

Tel. 0322.868126 – e-mail: segreteria@cissborgomanero.it