



ROMA CAPITALE



INSPIRE. INnovative Services for fragile People in Rome
Servizi innovativi per la popolazione fragile a Roma



Mappatura degli interventi e dei servizi innovativi per la cura della **fragilità sociale nei Municipi di Roma Capitale**

Aggiornato al 30 Settembre 2016



DIPARTIMENTO
DI ARCHITETTURA E PROGETTO



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA



INSPIRE E LA MAPPATURA DEI SERVIZI INNOVATIVI

INSPIRE è un progetto promosso dal Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale che ha l'obiettivo di **ripensare il funzionamento dell'intero sistema dei servizi per la fragilità sociale¹**, mediante la realizzazione di azioni di sistema e la sperimentazione di servizi innovativi.²

La **mappatura** dei servizi innovativi per la fragilità sociale è infatti **una delle azioni di sistema** previste dal progetto e **individua le esperienze innovative** realizzate in questi ultimi 5 anni nel territorio romano per rispondere a vecchi e nuovi bisogni della popolazione. L'analisi di queste esperienze permette di valorizzarle come punto di partenza di un nuovo modello di servizi per la fragilità sociale, inclusivo e sostenibile. La mappatura si basa sulla rilevazione diretta dei progetti innovativi condotta tra Febbraio e Aprile 2016 mediante incontri e **focus group** ai quali hanno partecipato i servizi sociali e i principali stakeholder dei Municipi di Roma Capitale. Ulteriori dati sono stati raccolti grazie al network Roma Volontaria che ha coinvolto le principali reti del volontariato, il Forum del Terzo Settore e CESV-SPES, tramite la compilazione di un **questionario on line**. Il **questionario rimarrà aperto alla compilazione** (<http://survey.mlib.cnr.it/index.php/331642?lang=it>) e sarà quindi pubblicata una *release* bimestrale con dati aggiornati.

Gli incontri hanno permesso di **riattivare rapporti e risorse in un momento di grande criticità** per il welfare capitolino a causa della crisi economica dato che in questi anni, le progressive contrazioni del budget sono riuscite a garantire soltanto l'erogazione dei servizi sociali essenziali; Municipi, Terzo Settore e Volontariato hanno continuato ad essere attivi, individuando e sperimentando risposte appropriate ed innovative ai vecchi e ai nuovi bisogni emergenti.

¹ Con **fragilità sociale** si fa riferimento alla **condizione di un individuo caratterizzata da mancanza di reti familiari e sociali, non auto-sufficienza (parziale o totale) e quindi impossibilità di vivere in modo autonomo per problemi psico-fisici e socio-economici**.

² L'Open Book of Social Innovation della Young Foundation (Muttay, Caulier - Grice e Mulgan, 2010) definisce innovazioni sociali le nuove idee (prodotti servizi e modelli) che soddisfano bisogni sociali più efficacemente delle opzioni esistenti e che allo stesso tempo creano nuove relazioni e collaborazioni. Le innovazioni sociali si contraddistinguono per la capacità di rispondere in modo nuovo a bisogni esistenti o emergenti e la costruzione di reti e relazioni sociali o di fiducia.

CRITERI DI SELEZIONE DELLE ESPERIENZE INNOVATIVE E PRINCIPALI RISULTATI

INSPIRE ha definito alcuni criteri per la l'individuazione e la selezione di servizi ed esperienze innovative:

- Capacità di intercettare un bisogno sociale specifico fornendo una risposta nuova
- Capacità di attivare risposte e percorsi progettati su bisogni individuali specifici (personalizzazione)
- Interventi basati sull'attivazione della comunità, partecipazione e coinvolgimento degli attori
- Forme di governance collaborative e coordinate
- Focus sulla dimensione collettiva dell'intervento
- Azione congiunta di attori locali di natura diversa (politici e tecnici, pubblico e privato, formale e informale, profit e no-profit)
- Predisposizione di strumenti per misurare e valutare l'impatto sociale innescato dal servizio

Un tratto comune tra i Municipi è stata la **tensione verso l'innovazione**, alimentata dalla delusione di operatori pubblici e privati per le energie spese in sperimentazioni di interventi che non sono riusciti a diventare parte integrante del sistema dei servizi di Roma Capitale.

Sin dalla fase di definizione dei focus group, si sono rilevate alcune differenze tra servizi offerti, con forti disparità territoriali. Sulla base dei criteri di selezione definiti dal progetto, i servizi sociali hanno selezionato gli interlocutori per i focus group tra rappresentanti di enti istituzionali, dei distretti sanitari, di scuole e cooperative in convenzione. In altri casi invece, hanno preso parte alla consultazione anche associazioni, parrocchie, comitati di quartiere o singoli volontari coinvolti nella sperimentazione di servizi innovativi.

In qualche caso, i focus group di INSPIRE sono stati la **prima occasione di incontro** tra servizi e stakeholder per i Municipi accorpati in seguito alla riforma che da 19 li ha

ridotti a 15. Il cambiamento avvenuto ha riguardato aspetti sostanziali dell'organizzazione del lavoro dei Municipi dato che nel tempo ogni Municipio ha sviluppato stili e consuetudini di lavoro diversi, interpretando i regolamenti dei servizi in maniera differente. LE ESPERIENZE IN CORSO NEI MUNICIPI

La mappatura delle esperienze innovative in corso nei Municipi ha fatto emergere dei tratti comuni dei servizi rilevati:



In molti di questi casi, il servizio ha individuato delle **sentinelle del territorio**, cittadini-chiave (portiere, giornalista, commercianti, singoli cittadini, vicini di casa, comitati di quartiere) che nei quartieri o nei condomini aiutano a rilevare i bisogni e a monitorare il benessere della popolazione fragile, giocando un ruolo di **"antenna sociale"**.

Selezione di esperienze innovative rilevate nei focus group, per Municipio

Municipio I	co-housing; sviluppo autonomia economica per disabili; laboratori ludico-espressivi
Municipio II	co-housing; laboratori ludico-espressivi per disabili
Municipio III	SAISA di quartiere; co-housing
Municipio IV	<i>social street; laboratori intergenerazionali; borse-lavoro, tirocini</i>
Municipio V	<i>interventi collettivi; assistenza leggera e Banca del Tempo; peer-tutoring; agricoltura sociale</i>
Municipio VI	<i>servizi Municipali di orientamento e ricerca lavoro; borse-lavoro, tirocini; agricoltura sociale</i>
Municipio VII	<i>servizi a bassissima soglia; laboratorio intergenerazionale; co-housing tra anziani e giovani rifugiati; interventi collettivi</i>
Municipio VIII	<i>co-housing; case di semi-autonomia; interventi collettivi e laboratori creativi per disabili; attività sportive per ragazzi disabili; tutor di contrasto alla marginalità sociale</i>
Municipio IX	<i>social street; agricoltura sociale</i>
Municipio X	<i>co-housing; gruppi di auto-aiuto per genitori e attività di socializzazione per bambini disabili e non; laboratori ludico-espressivi; servizi Municipali di orientamento e ricerca lavoro; borse-lavoro, tirocini</i>
Municipio XI	<i>social street; case di semi-autonomia; attività sportive; borse-lavoro, tirocini; agricoltura sociale</i>
Municipio XII	<i>segretariato sociale itinerante; polo di quartiere per orientamento e accompagnamento; condomini sociali</i>
Municipio XIII	<i>interventi collettivi, recupero urbano e riqualificazione del quartiere; Centrale dei Casi Complessi</i>
Municipio XIV	<i>assistenza leggera, co-housing e attività motoria per anziani; interventi collettivi da Associazioni genitori/familiari; inclusione lavorativa di disabili; comitati di quartiere e gruppi di cittadini per manutenzione e animazione della comunità; Centrale dei Casi Complessi</i>
Municipio XV	<i>sviluppo autonomia economica per disabili; agricoltura sociale</i>

Selezione di esperienze innovative rilevate nei focus group, per tipologia

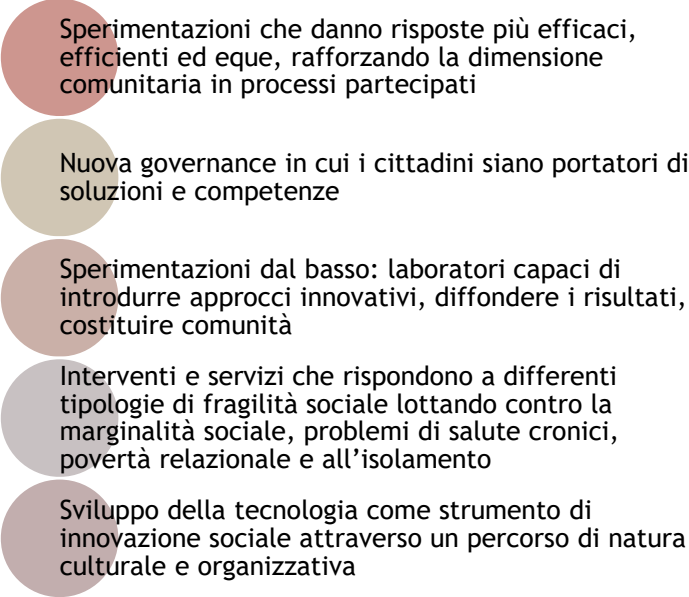
Trasformazione dell'Assistenza domiciliare Anziani (SAISA) e dell'Assistenza domiciliare disabili (SAISH) dal rapporto individuale e a prestazione in attività collettive SAISA e i Centri Sociali Anziani diventano infrastrutture sociali che puntano sulla capacità degli anziani di promuovere e costruire forme di aiuto volontario, trasformandoli così in risorse per altri anziani e per tutto il quartiere.	Municipio III, V, VII
Servizi a bassissima soglia Sono interventi caratterizzati dalla massima accessibilità al servizio poiché non ci sono criteri e regole di accesso se non maggiore età e effettiva necessità. Prevedono inoltre un rapporto informale tra operatori e utenti, equipe multidisciplinari composte da figure professionali diverse (operatori socio-sanitari, educatori, psicologi, operatori pari, cioè beneficiari stessi del servizio). Si basano sul lavoro di rete e dunque sull'attivazione delle risorse già presenti sul territorio.	Municipio VII
Mediazione sociale, welfare di comunità, social street Nato a Bologna nel 2013, il progetto Social Street si basa sulla creazione di rapporti tra vicini residenti nella stessa strada, che condividono necessità, scambiano servizi, professionalità e conoscenze, portano avanti progetti collettivi di interesse comune traendo quindi tutti i benefici derivanti da una maggiore interazione sociale. In quest'ottica, l'interazione sociale è considerata uno strumento per migliorare la qualità della vita: trovare un compagno di gioco per il proprio figlio, scambiare una lezione d'italiano con un vicino di casa straniero con l'assistenza di una persona anziana.	Municipio III, IV, IX, XI
Attivazione di reti informali e/o coinvolgimento delle reti di volontariato E' una soluzione a costi molto ridotti o nulli. Sono stati rilevati progetti e laboratori intergenerazionali e assistenza leggera agli anziani collegata alla Banca del Tempo	Municipio IV, V
Co-housing tra anziani Sono stati sperimentati diversi modelli. In alcuni la coabitazione si fonda sulla casa di proprietà dell'anziano, mentre in altri casi è ospitata in una casa di proprietà dell'Associazione o dell'ex IPAB che gestisce il servizio. In un caso, è stato sperimentato il co-housing tra anziani e giovani rifugiati, in cui l'anziano offre ospitalità al rifugiato in cambio di compagnia e supporto nella vita quotidiana. La coabitazione è possibile grazie all'attivazione e al monitoraggio continuo delle reti di volontariato che operano come <i>antenne sociali</i> e danno supporto nella vita quotidiana.	Municipio I, II, III, VII, VIII, X, XIV
Interventi collettivi avviati da cooperative sociali o da associazioni di genitori o familiari	Municipio V, VII, VIII, XIII, XIV
Peer-tutoring Sono percorsi di accompagnamento all'autonomia	Municipio V
Gruppi di auto-aiuto per genitori	Municipio

Organizzano attività di socializzazione integrate per bambini disabili e normodotati, laboratori tematici, centri estivi per bambini 6-11 anni, giornate per le famiglie	X
Laboratori ludico espressivi per disabili Servono a favorire il potenziamento delle capacità cognitive. Possono prevedere attività creative o sportive, spesso permettendo a ragazzi disabili e normodotati di partecipare insieme. Alcuni centri sportivi dei servizi sociali mettono a disposizione i loro spazi per iniziative di prevenzione e promozione della salute (alimentazione, attività fisica, etc.) destinate alle mamme, che accompagnano e aspettano i figli impegnati in attività sportive.	Municipio I, II, VIII, X, XI, XIV
Contrasto alla povertà e marginalità Prevedono servizi di orientamento e ricerca del lavoro gestiti con risorse e fondi Municipali e sostenuti da borse lavoro e tirocini. Sono inoltre stati rilevati percorsi di inclusione socio-lavorativa per adulti (18-65 anni) in situazione di disagio, lievi e gravi, e laboratori territoriali che hanno coinvolto famiglie con persone con disabilità lieve in attività lavorative volte al recupero urbano e alla riqualificazione del quartiere.	Municipio IV, VI, X, XI, XIII
Tutoring Affianca il nucleo familiare per tre mesi (<i>Mun.VIII</i>) accompagnandolo nell'utilizzo dei servizi e nella gestione dei contributi.	Municipio VIII
Agricoltura sociale Iniziative promosse da cooperative sociali di tipo B in collaborazione con associazioni, ASL e Consulte dell'Handicap. Sono un potente strumento di inclusione sociale e socio-lavorativa di giovani disabili o <i>neet</i> . La cura dei parchi e degli spazi verdi può essere un esempio di come sia possibile creare socialità trasformando e riqualificando spazi abbandonati.	Municipio V, VI, IX, XI, XIV, XV
"Odontoiatria sociale" E' stata rilevata l'attività di una cooperativa sociale che offre cure e servizi di prevenzione odontoiatrica a tariffe basate sull'ISEE.	Municipio XIV
La Centrale dei Casi Complessi Tutti i Municipi riportano un aumento delle richieste di aiuto da parte di persone con situazioni gravi e complesse che richiederebbero una presa in carico multi-servizi con interventi non sempre coordinati. In risposta a casi di questo tipo, in alcuni Municipi si è costruito un luogo di coordinamento, la Centrale dei Casi Complessi, dove ASL e Municipio organizzano e monitorano interventi sociali e sanitari. La Centrale è così diventata un importante punto di riferimento per il territorio e le associazioni di volontari (<i>sentinelle sociali</i>) che trovano così un luogo fisico ed istituzionale per segnalare e monitorare le situazioni più complesse.	Municipio XIII, XIV

LE LEVE PER IL CAMBIAMENTO

Dalla rilevazione con i focus group è emersa la sensazione che **una fase delle politiche sociali si sia conclusa**: le modalità di risposta ai bisogni non sono adeguate ai cambiamenti sociali e le risorse disponibili sono rigide e frammentate, o male utilizzate. La cultura professionale del sociale (conoscenze, valori, metodi e competenze consolidate) sembra non aver più la forza di mobilitare le risorse professionali e della società civile verso obiettivi condivisi. La crisi economica, la carenza di risorse e la necessità di trovare nuove forme organizzative di solidarietà hanno spinto i cittadini verso il **welfare di comunità** - o come chiamato da alcuni interlocutori nel corso dei focus group, **generativo** - che si sperava diventasse sistema con l'approvazione della L.328/00. La mancanza di programmazione cittadina degli ultimi anni ha lasciato spazio ad un'innovazione che si è sviluppata a macchia di leopardo con finanziamenti comunali, regionali o di Fondazioni private, senza però diventare parte del sistema integrato dei servizi.

La mappatura ha quindi indicato chiaramente una possibile direzione per la programmazione e la realizzazione di interventi innovativi da parte di Roma Capitale, che dovrebbe supportare:



Sperimentazioni che danno risposte più efficaci, efficienti ed eque, rafforzando la dimensione comunitaria in processi partecipati

Nuova governance in cui i cittadini siano portatori di soluzioni e competenze

Sperimentazioni dal basso: laboratori capaci di introdurre approcci innovativi, diffondere i risultati, costituire comunità

Interventi e servizi che rispondono a differenti tipologie di fragilità sociale lottando contro la marginalità sociale, problemi di salute cronici, povertà relazionale e all'isolamento

Sviluppo della tecnologia come strumento di innovazione sociale attraverso un percorso di natura culturale e organizzativa

Le esperienze innovative rilevate nei 15 Municipi possono quindi essere usate ad integrazione dei servizi sociali tradizionali ed entrare nella Programmazione Sociale Cittadina. In aggiunta a queste, INSPIRE ha individuato altre leve per favorire l'innovazione e promuoverne il suo sviluppo:



SISTEMA DI GOVERNANCE

Governance multilivello. Il coordinamento tra diversi livelli di governo, cittadino e municipale, è una leva fondamentale per l'innovazione. In assenza del Piano Regolatore Sociale nei territori si è riscontrata una grande differenziazione nei servizi offerti. Il Dipartimento può svolgere un ruolo di coordinamento e di sostegno dell'innovazione favorendo lo scambio di esperienze e la condivisione delle soluzioni individuate dai diversi territori.

Governance allargata a volontariato e vicinato. Il ruolo del volontariato è strategico per rispondere ai bisogni delle persone fragili. Una governance allargata anche alle risorse del vicinato favorisce lo sviluppo dell'innovazione a livello locale e la contaminazione anche nei territori più fragili e con più resistenza all'innovazione.

Monitoraggio e valutazione dell'impatto. E' necessaria l'introduzione di sistemi di monitoraggio e follow-up delle sperimentazioni a livello dipartimentale e municipale perché le esperienze innovative "muoiono" sia per mancanza di finanziamenti e rigidità burocratiche, ma anche perché non vengono valutati i risultati di quanto

realizzato. Le sperimentazioni ad esempio offrono **indicazioni per la programmazione dei nuovi servizi** che andrebbero raccolte ed elaborate nella Programmazione Sociale cittadina.

Regole per l'attribuzione degli appalti. Roma Capitale deve **ripensare le regole per gli appalti**, eliminando dai Bandi di gara i ribassi fino al 40%, equiparandola fornitura di servizi alla persona alla fornitura di qualunque tipo di servizio.

Regolamenti e procedure di accesso. I nuovi **regolamenti dei servizi sociali e le procedure di accesso** devono **introdurre flessibilità**, prevedere strumenti per la **personalizzazione** e l'appropriatezza dei percorsi, e la razionalizzazione delle risorse.

WELFARE DI COMUNITA'

La necessità di rispondere a bisogni sempre più articolati e complessi ha favorito in alcuni Municipi lo sviluppo del **welfare di comunità**.

Spesso l'innovazione nasce fuori dai servizi sociali, c'è un welfare parallelo basato sui **legami di fiducia e la collaborazione tra pari**, che si sviluppa nei **luoghi naturali di incontro** dove i cittadini, si conoscono e trovano soluzioni comuni alle loro esigenze. L'innovazione sociale nasce infatti nei parchi, nelle strade e nei comitati di quartiere. L'**Amministrazione** deve coordinare la propria attività **valorizzando** questi esempi di **cittadinanza attiva**, in modo da diffondere nei territori *sentinelle sociali e osservatori partecipati*. **Servizi a bassa soglia, proattivi e diffusi nel territorio, servizi collettivi** (co-housing, laboratori espressivi, socio-occupazionali, intergenerazionali, gruppi di auto aiuto) **basati sulla creazione di reti e legame sociale** sono quindi le caratteristiche dei servizi innovativi per fronteggiare isolamento e fragilità sociale.

PRESA IN CARICO GLOBALE

E' richiesto sempre più spesso ai servizi sociali una **presa in carico globale e integrata** delle persone fragili, con un'unica **Unità di Valutazione Multidimensionale** e una **forte integrazione tra servizi e settori di intervento**, in primis sociale e sanitario.

In questa prospettiva, il lavoro e l'indipendenza economica costituiscono la vera sfida per l'inclusione sociale. Per i disabili ad esempio, emergono come criticità chiave la difficoltà di fare progetti di vita e l'assenza di un *case manager* che segua la persona orientandola e supportandola nell'accesso ai servizi.

La presa in carico globale della fragilità richiede inoltre una **serie di funzioni, come l'osservazione e il monitoraggio**, che si basano su **vicinanza e legame di fiducia** e non possono essere realizzate solo dai servizi e dai professionisti.

PERSONALIZZAZIONE E FLESSIBILITÀ DEGLI INTERVENTI

La fragilità sociale richiede **percorsi ed interventi personalizzati e orientati soprattutto a rompere isolamento e solitudine, povertà e marginalità**, condizioni trasversali di bisogno che superano le tradizionali aree di intervento.

Nonostante i vincoli amministrativi e burocratici posti dai regolamenti, i **Municipi**, anche a partire dal modello CEDAF e Centro diurno, **hanno avviato e sostenuto sperimentazioni significative di diversi servizi collettivi destinati a diverse tipologie di destinatari**, rendendoli più appropriati attraverso la flessibilità e la personalizzazione.

STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE

L'integrazione tra servizi e settori d'intervento richiede **infrastrutture informatiche ed organizzative**, strumenti per mettere a sistema conoscenze, informazioni e dati.

I diversi attori devono condividere informazioni su: domanda di servizi, profilo di bisogno del destinatario dei servizi e sistema dell'offerta dei servizi nel territorio. La **cartella o il fascicolo del destinatario** deve partire quindi dalla fase di accoglienza e accompagnare presa in carico, monitoraggio e valutazione degli interventi. Dipartimento e Municipi devono poter monitorare la popolazione fragile e prevenire le emergenze sociali.

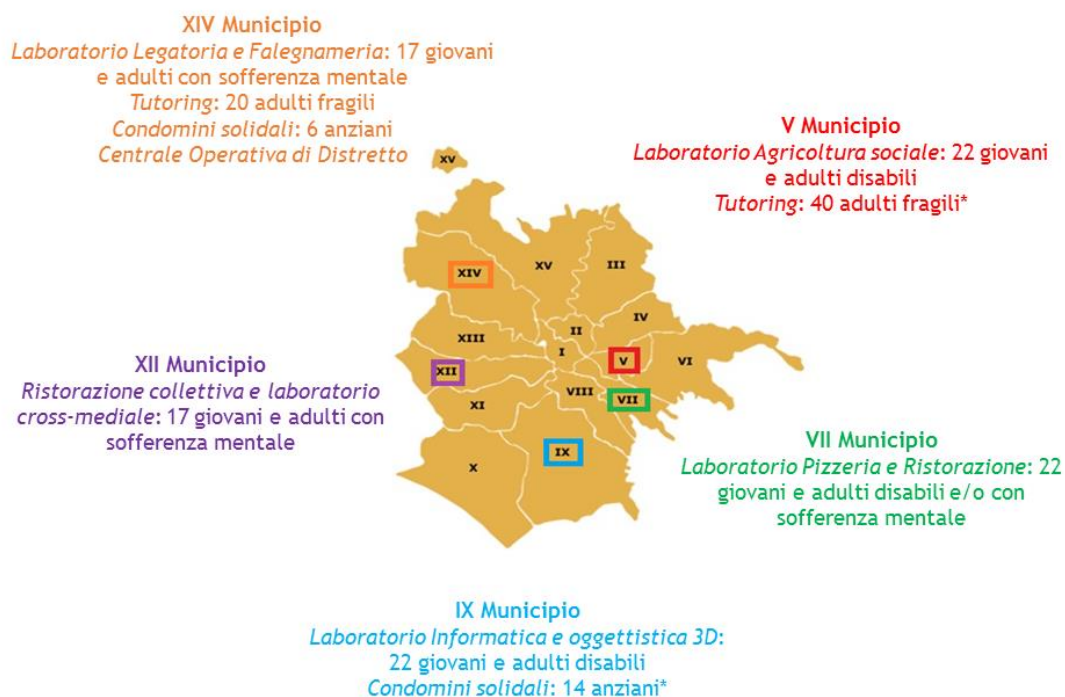
LA SPERIMENTAZIONE

Grazie alla mappatura dei servizi innovativi INSPIRE ha elaborato i criteri che hanno permesso di individuare i Municipi più adeguati alla sperimentazione:

- Presenza di un sistema di governance allargato, condiviso e partecipato
- Interesse e disponibilità del servizio sociale a collaborare al progetto INSPIRE
- Buon livello di integrazione socio-sanitaria
- Presenza di esperienze innovative nel territorio che delineano il passaggio dal modello operativo 1 a 1 al modello collettivo di intervento
- Vitalità delle organizzazioni del territorio
- Propensione alla partecipazione della cittadinanza
- Presenza di servizi simili a quelli previsti da INSPIRE (condomini solidali, laboratori socio-occupazionali, tutoring, etc.)
- Presenza di strutture per sviluppo imprenditoria sociale
- Presenza di locali/ spazi da destinare a servizi sociali (anche laboratori socio-occupazionali)

Alcune di tali condizioni sono state rilevate in tutti i Municipi, ma la scelta si è orientata su quelli dove è stata registrata la **presenza di più criteri contemporaneamente: Municipi V, VII, IX, XII e XIV.**

Condizioni favorevoli alla sperimentazione	Municipi														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Governance partecipata			X		X		X	X	X			X	X	X	
Interesse del Servizio Sociale		X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
Buon livello integrazione socio-sanitaria			X		X							X	X	X	X
Passaggio al modello collettivo			X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	
Vitalità organizzazioni del territorio	X		X		X	X	X		X	X		X	X	X	X
Partecipazione cittadini (consulte)		X	X					X	X	X	X	X		X	
Esperienze innovative	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Servizi simili a sperimentazione INSPIRE	X		X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Strutture per condomini solidali e laboratori					X		X		X			X		X	
Strutture per sviluppo imprenditoria sociale	X				X		X		X			X		X	
Locali/ spazi da destinare a servizi sociali				X			X			X			X	X	



* 40 adulti fragili beneficiari di tutoring e 14 anziani beneficiari di condomini solidali da ripartire tra i municipi V, VII e IX, anche eventualmente concentrando la sperimentazione in solo uno o due municipi

Inoltre, grazie alla distribuzione territoriale dei Municipi questa scelta ha permesso di coprire diversi quadranti e di fare benchmarking tra differenti modelli organizzativi della rete socio-sanitaria, in quanto presidiati da ASL diverse:

- Municipi V e VII Roma Est (Asl Roma 2)
- Municipi XII e XIV Roma Nord Ovest (Asl Roma1)
- Municipi IX Roma Sud (Asl Roma2)

La sperimentazione nei 5 Municipi è stata concepita per permettere la diffusione dei risultati in tutti gli altri, continuando così con la realizzazione delle azioni di sistema.