



CITTA' DI  
BASSANO DEL GRAPPA  
Medaglia d'Oro al Valor Militare  
AREA II^: SERVIZI ALLA PERSONA

Abstract

**Titolo progetto: La famiglia al centro – Sperimentazione di un sistema di welfare family Friendly**

**Ente proponente: Comune di Bassano del Grappa**

**FINALITA'**

Il progetto si propone l'ambiziosa finalità di contribuire a migliorare l'attuale sistema di welfare nel suo complesso, nell'ambito territoriale del progetto.

In particolare esso mira ad aumentare **la quantità** e **la qualità** di servizi offerti attualmente per le persone e famiglie nelle diverse fasi che queste vivono: dal sostegno alla coppia, alla genitorialità, dall'affacciarsi alla vita adulta fino alla terza età, proponendo sperimentazioni e servizi innovativi che vedono la persona e la famiglia nella sua interezza e non solo dall'angolo visuale del problema che portano.

Per fare questo è necessario agire fortemente sul **coordinamento** tra i vari servizi e sull'**accessibilità** per rendere questi servizi veramente "a misura" di persone e famiglie. Questo progetto mira infatti a mettere in rete le numerose realtà che si occupano di questi temi, con l'obiettivo comune di realizzare un welfare partecipato, secondo il principio della sussidiarietà, e contribuire ad un cambio di paradigma rispetto al sistema attuale: da persone bisognose di aiuto su un problema specifico a persone viste nella loro unitarietà e inserite in un contesto che incide su di loro e sul quale possono agire per migliorarsi e migliorarlo.

**Motivazioni e bisogni**

Dalla rilevazione dei bisogni fatta a più livelli: dal singolo cittadino, dagli operatori che quotidianamente si scontrano con le difficoltà dei cittadini in tempi di scarsità di risorse, dai volontari delle varie realtà parrocchiali e/o delle associazioni di volontariato, emerge:

- una crescente fragilità relazionale delle coppie e una crescente frammentazione delle forme familiari;
- una crescita del numero di famiglie in condizione di povertà economica;
- una fragilità genitoriale diffusa che si ripercuote sui bambini e sui ragazzi, in un disagio crescente con fenomeni, segnalati da molte istituzioni, di "ingestibilità" dei bambini, di un loro isolamento e solitudine, e di adolescenti che assumono comportamenti fortemente a rischio (bullismo, assunzione precoce di sostanze, autolesionismo..) e che spesso si possono leggere come il bisogno di attivare "qualcuno", del mondo adulto;
- la difficoltà di far fronte ad eventi imprevisti e quindi la capacità di resilienza messa fortemente alla prova (lutti familiari, malattie, ...); servizi improntati sull'erogazione di prestazioni a scapito di altre dimensioni altrettanto importanti, es, l'ascolto;
- la diffusa sensazione che il Welfare non copre, non rassicura, non svolge la mission primaria di generare sicurezza sociale;

- le minori risorse disponibili obbligano i comuni ad effettuare dei tagli senza dimenticare che i 2/3 delle risorse del welfare sono nella disponibilità delle famiglie: prevalere del mercato informale della cura senza regia pubblica
- l'aumento dei giovani definiti NEET;
- la fuoriuscita dal welfare di molti cittadini che non riescono a sostenere le spese sanitarie;
- la descolarizzazione (es. i giovani nuovi italiani frequentano quasi esclusivamente scuole professionali e il 60% viene bocciato. Quale futuro professionale?)
- Servizi a soluzioni individuali che isolano utenti e famiglie, che rafforzano il diradarsi dei legami sociali (es. badante per singolo anziano);
- i processi migratori che hanno interessato anche la nostra città determinando l'assetto della struttura sociale hanno evidenziato fenomeni di criticità rispetto all'integrazione delle seconde generazioni e dei figli tardivamente ricongiunti; un ulteriore ambito di criticità riguarda le relazioni familiari, in particolare rispetto al ruolo della donna, degli stili educativi nei confronti dei bambini e ragazzi, e di vita all'interno della comunità;

Inoltre, dal punto di vista del sistema dei servizi, emerge:

- un numero crescente di situazioni che si presentano ai servizi e la loro aumentata complessità stanno determinando difficoltà sempre maggiori nell'elaborare progetti sociali adeguati; ciò genera un crescente senso di inefficacia e sovraccarico negli operatori sociali, questo anche a fronte di importanti risorse (economiche, professionali e di servizi) a disposizione;
- una certa rigidità e standardizzazione nell'erogazione dei servizi e la conseguente difficoltà di adottare un nuovo paradigma nell'approccio del lavoro sociale. È ormai ineludibile ripensare il modello organizzativo ed operativo del servizio sociale professionale introducendo modalità che promuovano corresponsabilità, cittadinanza attiva e genitorialità diffusa con azioni mirate ad organizzare, a partire dai bisogni delle persone e dei gruppi (uscire dal rapporto operatore/utente e lavorare maggiormente in un'ottica familiare e comunitaria).
- disorientamento delle famiglie spesso a causa di chiari punti di riferimento e di coordinamento e messa in rete delle iniziative promosse dai vari enti (ASL, Enti locali, Non Profit...). Inoltre, i Servizi tradizionali non sono sufficienti a rispondere appieno a tutti i bisogni dei cittadini che, sempre più spesso, esprimono fragilità invisibili, vulnerabilità che rischiano di rimanere inascoltate fino a deflagrare in tardive e drammatiche invocazioni di aiuto sulle quali si riesce a rispondere solo in maniera emergenziale;
- non sempre vengono promosse e/o sostenute quelle iniziative che esprimono vicinanza, sostegno e solidarietà fra famiglie, spesso appannaggio esclusivo di realtà con forte matrice cattolica, non necessariamente in un'ottica di gestione delle situazioni di disagio, ma anche in una dimensione di normale benessere familiare;
- non sempre risulta sufficiente il sostegno fornito alle famiglie nella gestione di situazioni di normale disagio, sempre più presente in relazione all'aumento dei carichi assistenziali, soprattutto nel caso di famiglie monogenitoriali;
- sempre più spesso gli interventi fronteggiano unicamente le situazioni di grave emergenza. La gestione dell'emergenza può esserci ed è funzionale ad un dato momento specifico all'interno di un servizio, tuttavia, quando l'emergenza diventa uno stile di lavoro, tutto ciò ha delle ricadute negative sulle famiglie e/o persone. Infatti, nel momento in cui l'operatore è impegnato quasi esclusivamente nella gestione delle acuzie, trascurando inevitabilmente tutti gli altri aspetti che contraddistinguono una presa in carico fino al momento in cui una situazione degenera al punto da contraddistinguersi come "emergenza". Il lavoro sull'emergenza a volte diventa inevitabile per quei servizi che risultano essere sotto organico e tale situazione non fa altro che aggravare il carico di lavoro degli operatori in servizio con ricadute negative sulle persone;

- la difficoltà di intercettare precocemente le situazioni familiari vulnerabili: es. all'insorgere delle prime problematiche fisiche, psicologiche, relazionali ed economiche, l'anziano tende ad estraniarsi dal contesto sociale, scomparendo dalla vista della comunità e delle istituzioni. La domanda dell'anziano ritorna visibile, nella fase dell'aggravamento delle condizioni della persona, che si presenta ai servizi in situazioni fortemente critiche e di emergenza.

E' urgente offrire ai cittadini e alle famiglie risposte collettive e pubbliche a problemi e difficoltà che troppo spesso sono percepiti come individuali, privati.

Nel percorso di analisi e confronto a livello territoriale tra i partner di questo progetto sono state individuate alcune ricorrenze, intorno a termini chiave quali: isolamento, solitudine, problemi di relazione. Questa sembra del resto essere una caratteristica delle famiglie vulnerabili, in particolare quelle famiglie che vivono quotidianamente il disagio dei figli minori e/o giovani o di anziani soli bisognosi di cure.

Se è vero che l'isolamento è spesso legato, per queste famiglie, a un senso di "disonore" nel chiedere aiuto al contesto dei servizi del territorio, ed è correlato quindi al nodo della solitudine e dell'assenza di reti sociali in grado di leggere, accompagnare e sostenere l'emersione dei problemi.

Oggi si parla di modernità liquida, di società del rischio. Questi "movimenti carsici" culturali e sociali sono fonte non solo di nuove opportunità ma anche di pressioni e aspettative alte, in un momento in cui l'organizzazione della vita quotidiana richiede di avere intorno a sé legami sociali solidi, anche solo per la condivisione dell'auto, il ritiro dei bambini a scuola, i piccoli e grandi imprevisti che coinvolgono le famiglie. Ed è proprio attraverso il presente progetto che si intende introdurre azioni di sistema capaci di promuovere e sostenere legami di comunità tra le famiglie

## OBIETTIVI SPECIFICI

- A. Co-responsabilizzare le famiglie e la comunità territoriale nell'ideazione e implementazione di interventi di welfare
- B. Migliorare l'offerta quantitativa e qualitativa dei servizi a favore delle persone anziane
- C. Migliorare l'offerta quantitativa e qualitativa dei servizi a sostegno delle famiglie con figli minori e per i giovani

Titolo del progetto:

**"La famiglia... al Centro"** è il titolo evocativo del presente progetto con il quale si intende focalizzare l'attenzione (mettere al centro) sul sistema famiglia, in particolare la famiglia con minori e giovani a carico e/o anziani; ciò attraverso una serie di dispositivi, iniziative, servizi e luoghi fisici e virtuali che hanno come comune denominatore quello di ricomporre relazioni solidali all'interno del territorio, avviare buone pratiche di responsabilità sociale diffusa ed implementare, valorizzandolo, il lavoro di rete composto da famiglie, enti pubblici e realtà private. Le parole chiave che accompagneranno la declinazione delle attività sono: mettere a sistema quello che si fa e già c'è, valorizzare, educare, condividere e costruire insieme.

Lo scopo è trasformare la Città in un territorio **"family friendly"** in cui avere e crescere dei figli non sia un problema e, nel caso di situazioni di disagio, non ci si senta soli ad affrontarli.

## Premessa

Tra i temi di grande attualità al centro delle indicazioni nazionali e regionali viene ribadita l'urgenza legata alla complessità dell'essere famiglia oggi ed alla necessità di ripensare e qualificare il sistema dei servizi e delle opportunità offerte.

Anche a livello locale forte è la richiesta rivolta agli amministratori di sviluppare azioni nell'ambito della promozione del benessere e dell'attivazione del contesto comunitario; nella prevenzione e

sostegno alle situazioni a rischio di emarginazione sociale; nella messa in atto di interventi tempestivi di protezione e cura in particolare dei minori e giovani e delle persone anziane, ritenute le fasce di popolazione più vulnerabile .

Attraverso il progetto “**La Famiglia....al Centro**”, si vuole avviare un processo che, nel medio e lungo periodo, contribuisca alla realizzazione di un **welfare partecipato**, inteso sia nei termini più generali di nuove forme dell’attivazione di gruppi e reti sociali utile al benessere, sia nei termini più tecnici di forme organizzate dell’elaborazione politica. L’idea è di attivare delle risorse presenti nella comunità ed agganciare cittadini, gruppi, e associazioni solitamente più distanti da una relazione diretta con le istituzioni, non chiedendo solo di “pensare” nei tavoli, ma anche di sperimentare le idee che emergeranno.

Con “**La Famiglia....al Centro**” si vuole affrontare dimensioni nuove e trasversali del disagio sociale, motivo per cui ci sembra naturale riconoscere alla famiglia il focus centrale del progetto anche se poi lo stesso si declinerà in attività che riguarderanno specificatamente due fasce particolari di popolazione:

- famiglia e disagio minorile o giovanile;
- famiglia, cura e valorizzazione della persona anziana.

Chiaramente, condurre la programmazione partecipata sui cambiamenti della società contemporanea che sfidano trasversalmente i gruppi (*non pensare più per target*) significa innanzitutto favorire un processo collettivo attraverso cui cittadini e gruppi sociali possano “dare nome” alle condizioni di fragilità diffusa e di precarietà che viviamo. Contemporaneamente, c’è la necessità di favorire una trasformazione dei servizi perché sappiano “andare verso” i cittadini, **generare collettivamente** nuove risorse per aumentare la consapevolezza e per far fronte alle fasi iniziali del disagio. A tale requisito risponde il laboratorio denominato “**Family Lab**”, un tavolo che sarà composto da referenti delle varie realtà territoriali pubbliche e private, cittadini che collaboreranno alla definizione di una programmazione partecipata delle politiche familiari della Città.

La partecipazione della cittadinanza al governo della città nella maniera più rispondente alle reali esigenze/bisogni avverrà anche attraverso un sistema di **Empowering Welfare** che prevede la creazione di un **portale** che ha come obiettivo principale la semplificazione dell’accesso al sistema di Welfare locale che per la propria ricchezza ed articolazione diventa di difficile comprensione e fruizione per l’utente finale e per la Città (esercenti, imprese del terzo settore ecc.), trasformandolo in un sistema “partecipato” ed in grado di guidare l’utente finale verso la scelta di risposte qualificate.

Il portale sarà il prodotto finale di un percorso partecipato a cui collaborerà in primis il “Family Lab” proprio per definire la struttura, l’organizzazione, i soggetti (fornitori) che potranno accedere garantendo, nel contempo, la possibilità di interagire in modo semplice con un sistema di Welfare molto ricco ed articolato che risulta quindi molto complesso da “navigare”.

Il portale rappresenterà un vero e proprio “gate” di accesso “intelligente” accessibile via web e attraverso **APP** su smartphone e tablet (IOS e Android).

Attraverso la creazione di una vera e propria **community** e l’utilizzo di un sistema di **comunicazione multicanale** in grado di utilizzare sia i social network (Tweeter, Facebook ecc.) sia i canali più tradizionali (SMS, Mail ecc.) consentirà di mettere rapidamente in comunicazione il comune con la community su ogni tipo di tematica sociale coinvolgendo la community nella vita della Città e minimizzando lo spreco di risorse.

Se con la realizzazione e lo sviluppo del portale e la possibilità di un’interfaccia digitale si punta a parlare a tutta la città, con l’avvio del **Centro per le Relazioni e per le Famiglie** si intende allestire uno spazio fisico interistituzionale capace di agire in un’ottica di rete e di attuare azioni di tipo preventivo e promozionale rivolte, in particolare, alle famiglie con minori o giovani in situazione di disagio a cui i servizi socio-sanitari non sono in grado di rispondere. Il Centro sarà un luogo

accogliente dove ricevere informazioni, orientamento, consulenza in merito alle diverse questioni connesse alle relazioni interpersonali e familiari.

All'interno del Centro per le Relazioni e le Famiglie opereranno professionisti che, adottando un approccio sistemico relazionale, si prenderanno in carico le persone/famiglie che attraversano fasi di difficoltà momentanee. Qualora vi fosse necessità, si indirizzerà la persona agli interlocutori più vicini e competenti presenti sul territorio, per una presa in carico specialistica.

Il Centro per le Relazioni e le Famiglie diventa uno snodo importante capace di intercettare i bisogni e fare rete intorno a questi bisogni tra volontari e con le istituzioni stimolando, nel contempo, l'organizzazione nel territorio di "luoghi comunitari" frequentabili nella normalità delle situazioni, senza un livello di formalizzazione alto, che contribuiscano all'attivazione delle risorse delle famiglie e delle persone. All'interno del Centro potranno trovare spazio iniziative/attività promosse dalle stesse famiglie e rivolte ad altrettante famiglie.

Il Centro per le Relazioni e le Famiglie oltre ad offrire servizi per e con la famiglia, specie se con minori o giovani a rischio, diventerà luogo naturale di raccordo delle iniziative promosse dalle realtà del non profit, dalle varie istituzioni e dal volontariato locale.

All'interno del centro gli operatori aiuteranno le famiglie a trovare le soluzioni più adatte ai propri bisogni (es. assistenti familiari, babysitter, supporto scolastico pomeridiano, aiuti che rientrano nelle forme di **Sharing Welfare** -welfare condiviso - con persone e famiglie che hanno gli stessi bisogni come, ad esempio quello di accompagnare i bambini a scuola o dallo pediatra).

Pertanto, il Centro per le Relazioni e le Famiglie svolge un duplice ruolo: da una parte sosterrà la famiglia quale nucleo delle relazioni primarie (anziani soli e/o in coppia, famiglie con figli minori e/o giovani) attraverso interventi professionali e/o supporti sociali "leggeri", dall'altra promuoverà iniziative capaci di aumentare i legami sociali nella comunità territoriale, creare reti e connessioni tra servizi, volontariato e istituzioni.

Ecco quindi, la possibilità che all'interno del Centro si possa dare spazio alle famiglie per la sperimentazione di soluzioni vicine ai loro "mondi vitali" come risulta essere la promozione e il sostegno della **Genitorialità Sociale**: che vede il coinvolgimento attivo delle famiglie e delle reti di famiglie nella progettazione e realizzazione degli interventi.

La proposta parte dall'esperienza concreta di alcune famiglie che da qualche anno vivono una genitorialità non solo privata ma sociale auspicando che la generatività che si apprende in modo fisiologico nella propria famiglia diventi slancio, cura ed interessamento per il futuro non solo a livello privato ma anche a livello di comunità.

L'idea è di iniziare attraverso un **percorso formativo** seguito da micro esperienze capaci di mettere in relazione inizialmente le famiglie aderenti alla proposta in un gioco di centri concentrici, di reciprocità e prossimità che rende ciascuno partecipe della vita dell'altro, anziano o famiglia con minori o giovani a rischio.

La genitorialità sociale si concretizzerà anche attraverso la sperimentazione dell'affiancamento di una famiglia in difficoltà da parte di un'altra famiglia che ripropone una vicinanza di tipo familiare.

Di fronte a situazioni familiari complesse si attiverà anche un'**Educativa Familiare** con l'obiettivo di accompagnare, almeno inizialmente, sostenere e facilitare le relazioni fra le due famiglie. Tale modalità operativa garantirà un passaggio di know how importante alla famiglia affiancante che rappresenterà un capitale sociale su cui poter contare anche oltre il termine del progetto.

Si sottolinea come la buona contaminazione tra le due famiglie contribuirà ad intessere una trama di messaggi tra loro e tra le generazioni che hanno come tema centrale l'aspetto della cura: cura delle differenze (immigrati, intergenerazionalità), cura della riconoscenza, cura del dialogo.

Tuttavia, di fronte a situazioni di famiglie con minori o giovani che vivono situazioni di disagio già conclamato, c'è la necessità di predisporre interventi più strutturati che richiedono una presa in carico da parte di un professionista. Ciò è tanto più necessario nell'attuale momento storico in cui i

servizi socio-sanitari deputati al sostegno della genitorialità sono impegnati quasi esclusivamente nella gestione di situazioni gravi (trascuratezza, abbandono, maltrattamento, abuso).

Ecco quindi che all'interno del Centro per le Relazioni e le Famiglie si potrà contare sul servizio denominato **“Diamociunamano”**, uno **Sportello di consulenza educativa e counseling** a cui potranno accedere adolescenti, giovani e genitori che necessitano di essere ascoltati, sostenuti e aiutati ad affrontare quelle preoccupazioni e quelle incertezze che essi vivono quotidianamente nelle relazioni familiari.

Lo sportello sarà a disposizione anche di tutte le figure adulte che, in ambiti diversi, ricoprono ruoli educativi (es. insegnanti, animatori parrocchiali, allenatori,...). In particolare, lo sportello garantirà il proprio supporto anche ai giovani cosiddetti NEET (Not in Education, Employment or Training), ovvero quei ragazzi tra i 16 8età in cui viene meno l'obbligo scolastico) e i 25 anni che non lavorano e non frequentano percorsi di istruzione e formazione.

Lo fa soprattutto attraverso la sperimentazione di percorsi di orientamento socio-lavorativo denominati **JOY “Job Opportunity for Youth”**. Tali percorsi personalizzati saranno accompagnati da un educatore esperto in processi di inserimento sociale attraverso la collocazione lavorativa del giovane interessato presso un'azienda del territorio con la possibilità, terminato positivamente il tirocinio formativo, di trasformare il tirocinio in un contratto di lavoro.

L'aiuto alle famiglie passa anche attraverso i servizi di prossimità destinati agli anziani, ma non solo, per la gestione delle incombenze della vita quotidiana. Fra le azioni di prossimità un servizio che verrà attivato consisterà nella consegna a domicilio di farmaci. Attraverso il servizio di Mobilità Gratuita si darà, invece, la possibilità ad anziani parzialmente autosufficienti, e disabili privi di mezzi di trasporto di spostarsi nel territorio comunale per sottoporsi a visite mediche, trascorrere del tempo in un contesto stimolante e socializzante quale quello del Centro Anziani, effettuare piccole commissioni, spesa, ecc.

Le situazioni di fragilità non vissute in solitudine possono trovare parola, essere trattate, essere affrontate con maggiore speranza di soluzione; possono più facilmente approdare a un aiuto professionale in tempi adeguati, prima che diventino patologia, quando c'è chi sa ascoltarle, raccoglierle, orientarle senza stigmatizzare.

Ed è proprio dalle fragilità degli anziani e dalla solitudine che è nata l'idea di realizzare un **Condominio solidale**, soluzione ottimale per gli anziani. Si tratta per l'appunto di un condominio strutturato in più appartamenti che verranno messi a disposizione delle persone anziane autosufficienti o parzialmente non autosufficienti un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte, attivando dei servizi con l'obiettivo di creare protezione sociale e sostegno socio assistenziale. L'organizzazione condominiale garantirà una cura personalizzata dell'anziano in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno della comunità.

Prendere come modello la "domiciliarità" significa riconoscere e valorizzare tutte le risorse informali (famiglia, amici) e formali (assistenziali, sanitarie), insieme a soluzioni architettoniche e tecnologiche, che rendano possibile la permanenza della persona in una abitazione propria, garantendogli le migliori condizioni di agio e di sicurezza.

A sostegno dell'intera progettualità verrà organizzata e promossa una **campagna di crowdfunding** un'importante azione strategica del marketing sociale e di animazione territoriale.

Per meglio connettere, fare cassa di risonanza e dare visibilità ai processi e alle iniziative realizzate nel territorio, il laboratorio “Family Lab” proporrà il **Festival della famiglia** che nel tempo diventerà un appuntamento annuale dedicato alle realtà protagoniste delle politiche familiari. La manifestazione verrà organizzata in più sedi della Città e diventerà un'occasione importante per dialogare e confrontarsi sulle esperienze maturate, sui possibili nuovi scenari tra proposte, idee, testimonianze.