



PROGETTO
WELFARE DI TUTTI

CONVEGNO
Cascina Brandezzata
25 NOVEMBRE 2017



GLI OBIETTIVI DI CAMBIAMENTO DEL PROGETTO

Costruire un welfare di tutti per superare la frammentazione delle risorse e delle risposte, abbattere le barriere create tra i cittadini tra chi accede ai servizi del sistema di welfare e chi no e **generare valore, capitale sociale e connessioni tra le persone**



Promuovere la diffusione di **servizi caratterizzati da logiche di service management inclusive**: rafforzamento di dispositivi di ascolto e raccolta dei bisogni diffusi, servizi condivisi, integrazione dei servizi, servizi di welfare condominiale, aziendale e in connessione con le scuole, servizi in compartecipazione e a pagamento



Promuovere la **ricomposizione delle risorse e delle risposte pubbliche e private** per i servizi per la cura e il benessere tra attori e famiglie: miglioramento funzioni di regia e coordinamento del sistema dell'offerta e della capacità di comunicazione e rendicontazione



Promuovere la **ricomposizione e l'integrazione dell'offerta** dei servizi per la cura e il benessere in **piattaforme collaborativo-connette** (fisiche e digitali), capaci di valorizzare e connettere le risorse e le competenze presenti in città (terzo settore, nuove forme di socialità, volontariato)

L'AMBITO DI INTERVENTO

L'ambito di intervento scelto

I servizi per la cura e il benessere (la domiciliarità)

La vision

La visione strategica del PIANO DI SVILUPPO DEL WELFARE, condivisa con ASL e il Terzo Settore

La motivazione della scelta dell'ambito di intervento

Il progetto si avvale delle potenzialità del nuovo sistema della domiciliarità che, grazie agli sviluppi ipotizzati nel progetto, è ritenuto dal partenariato lo strumento più idoneo per produrre il cambiamento atteso.

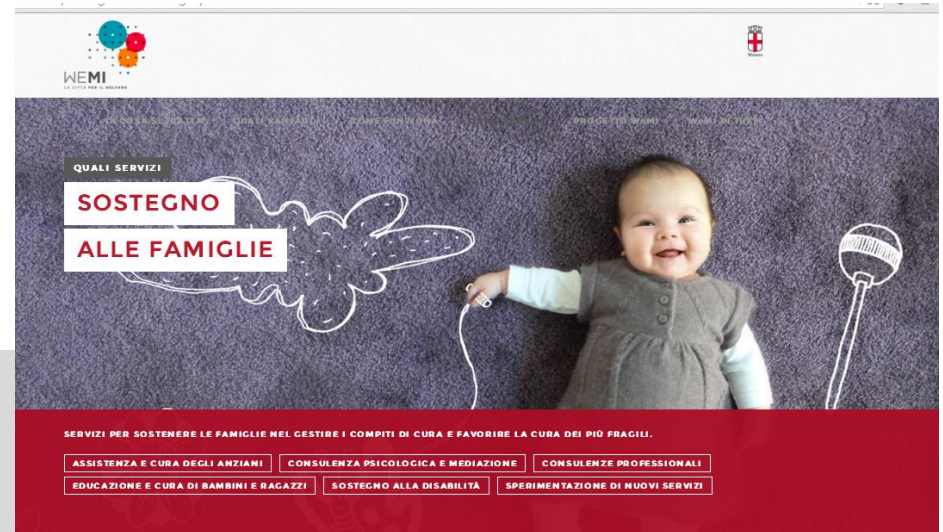
AZIONE 1 – PIATTAFORMA CITTADINA DEI SERVIZI DOMICILIARI

WWW.WEMI.MILANO.IT



La Piattaforma cittadina WEMI: la scheda servizio

Nella sezione *QUALI SERVIZI* è possibile visualizzare un **dettaglio delle informazioni** relative ai singoli servizi erogati dai singoli enti



Campi previsti

- **Destinatari specifici**
- **Primo contatto:** telefono/mail, giorni e orari
- **Zone di milano/comuni** della città metropolitana **coperti dall'intervento**
- **Responsabile del servizio**
- **Descrizione del servizio:** analisi del bisogno e proposta di una soluzione al bisogno rilevato, attività svolte dal personale impiegato
- **Tempi medi di attesa** per l'analisi del bisogno e per l'attivazione dopo la conferma del servizio
- **Sede di erogazione:** a domicilio, con accompagnamento presso la sede dell'ente, altro
- **Personale interno/esterno** impiegato per l'erogazione del servizio: numero, qualifiche, anni di esperienza, disponibilità di referenze, fornitore (se esterno)
- **Prezzo** (iva inclusa): unità di misura, aliquota iva applicata, possibilità di chiedere preventivo personalizzato, eventuali offerte a pacchetto

Implementazione della Piattaforma cittadina WEMI: la scheda servizio

Le schede servizio sono state predisposte dal gruppo di lavoro wemi CON gli enti accreditati per i servizi domiciliari del Comune di Milano → portandoli ad interagire con la piattaforma

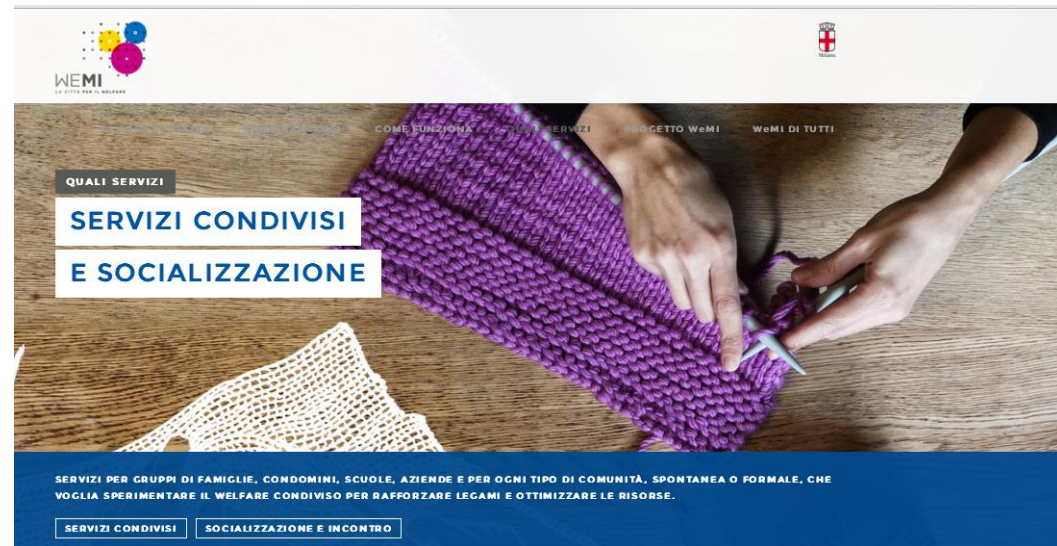


Lavoro della seconda annualità di progetto

- Definizione della scheda da parte del gruppo operativo
- Presentazione della scheda al gruppo Peripheral (Tavolo di lavoro della Domiciliarità)
- Organizzazione di un focus con enti accreditati per validazione della scheda prima dell'invio agli enti accreditati
- Creazione di una sezione in area riservata della piattaforma a cui gli enti potranno accedere per la compilazione delle schede dei loro servizi su un format di inserimento dati di facile compilazione
- Presentazione della scheda alla plenaria della domiciliarità
- Richiesta compilazione delle schede
- Revisione delle schede e contatto con enti accreditati per eventuali approfondimenti

Implementazione della Piattaforma cittadina WEMI: la scheda servizio

La scheda è quindi lo strumento attraverso cui **gli operatori delle piattaforme** saranno in grado di dare informazioni più dettagliate sui servizi



Piattaforma cittadina WEMI: possibilità di contatto con l'ente su uno specifico servizio

Interfaccia che permette ai cittadini, una volta individuato il servizio che desiderano, di **contattare un ente o più enti erogatori contemporaneamente** inviando una sola mail e senza uscire dalla piattaforma (anche l'ente risponderà entrando nella piattaforma)



WEMI

QUALI SERVIZI

**BENESSERE
DELLA PERSONA**

SERVIZI DEDICATI AL BENESSERE E ALLA CURA DELLA PERSONA, PER VALORIZZARE LE POTENZIALITÀ E AVERE UN SOSTEGNO NELLE DIFFICOLTÀ.

ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA ASSISTENZA INFERMIERISTICA CONSULENZA PSICOLOGICA E ORIENTAMENTO

CONSULENZE PROFESSIONALI SPERIMENTAZIONE DI NUOVI SERVIZI VALORIZZAZIONE ESTETICA

VISITE E TRATTAMENTI SPECIALISTICI

Vantaggi:

- Possibilità di contattare più enti e confrontare le proposte rimanendo all'interno della piattaforma
- Possibilità di monitorare le interazioni fra cittadini e enti

Implementazione della Piattaforma cittadina WEMI: aggiornamento sezione attività



The screenshot shows the WEMI website interface. At the top left is the WEMI logo with the tagline 'LA CITTÀ PER IL WELFARE'. To the right is the Milan coat of arms. A navigation menu includes: 'DI COSA SI TRATTA', 'QUALI VANTAGGI', 'COME FUNZIONA', 'QUALI SERVIZI', 'PROGETTO WEMI', and 'WEMI DI TUTTI'. The main content area features a photograph of a woman in a blue uniform standing on a balcony with ornate iron railings. Below the photo is a teal banner with the title 'BADANTE DI CONDOMINIO' and the date '24/07/2015 - CONDOMINIO DI PIAZZALE DATEO 5'. The article text describes a pilot project for neighborhood caregivers. A 'CONDIVIDI' button with Facebook and Twitter icons is visible in the top right of the article area. At the bottom left of the teal banner is a button labeled 'TORNA ALLE ATTIVITÀ'.

WEMI
LA CITTÀ PER IL WELFARE

DI COSA SI TRATTA QUALI VANTAGGI COME FUNZIONA QUALI SERVIZI PROGETTO WEMI WEMI DI TUTTI

BADANTE DI CONDOMINIO
24/07/2015 - CONDOMINIO DI PIAZZALE DATEO 5

Presentato dall'Assessore al Welfare il progetto "Badante di condominio", partito nello stabile di Piazzale Dateo 5. Nella prima fase di sperimentazione il servizio coinvolgerà 6 persone, tutte residenti nello stabile di Piazzale Dateo 5, scelto perché è anche sede di una postazione di custodia sociale e di 6 alloggi protetti gestiti direttamente dal comune. L'assistente familiare sarà disponibile per 24 ore settimanali.

Il progetto rientra nell'ambito del progetto "Welfare di Tutti" del Comune che mette in contatto la domanda e l'offerta di operatori dei servizi domiciliari. Nei primi sei mesi del 2015 già 1.779 persone hanno dato la propria disponibilità come badanti e 646 come baby sitter, per un totale di 2.425 domande. Il comune sta cercando di «costruire concretamente una rete di cura della persona, cui oggi si aggiunge anche la nuova figura della badante di condominio», ha fatto sapere con una nota l'assessore alle politiche sociali e cultura della salute, Pierfrancesco Majorino. - Per essere inseriti nelle banche dati comunali - ha aggiunto l'assessore - è necessario effettuare un colloquio per definire le proprie capacità e competenze oltre a possedere alcuni requisiti, tra cui la frequenza di appositi corsi di formazione professionali. Nelle prossime settimane il servizio si estenderà a tutte le 9 zone di Milano.

[TORNA ALLE ATTIVITÀ](#)

CONDIVIDI
f t

Se si cliccherà su un'attività si aprirà una pagina di approfondimento, con la possibilità di condivisione sui social network



AZIONE 2 – PIATTAFORME TERRITORIALI

Il gruppo di lavoro → ATS ZONA 5, ATS ZONA 8, CURAMI, SEGRETERIA TECNICA, SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE, DASTU, CNPDS, DIPARTIMENTO DI DESIGN, GRUPPO EDUCAZIONE FINANZIARIA, COOP. BARACCA



AZIONE 2 – PIATTAFORME TERRITORIALI

Cosa abbiamo fatto → 1) COPROGETTAZIONE DELLE PIATTAFORME

**Supporto
metodologico**

Coprogettazione

Formazione

- **Analisi del contesto territoriale**
- **Formazione agli operatori**
- Realizzazione di **incontri per la coprogettazione** delle piattaforme con tutti gli operatori che hanno partecipato alla formazione
- **Presentazione** degli obiettivi delle piattaforme alla cabina di regia dei servizi domiciliari e all'assemblea plenaria degli **enti accreditati**
- Realizzazione di **6 incontri per la definizione del progetto esecutivo** delle due piattaforme con Assistenti Sociali, custodi sociali, segreteria tecnica, referenti ATS, coordinatori piattaforme
- Definizione del **logo** delle piattaforme territoriali
- **Formazione tecnica degli operatori** della piattaforma in vista dell'avvio delle funzioni sociali all'interno delle piattaforme: ascolto dei cittadini, informazione e orientamento ai servizi della domiciliarità e aggregazione della domanda per la sperimentazione di servizi condivisi

AZIONE 2 – PIATTAFORME TERRITORIALI

Cosa abbiamo fatto → 2) DEFINIZIONE DEGLI SPAZI

Ricerca spazio

Progettazione dello spazio

Ricerca soggetto per attività produttive

- Individuazioni degli spazi
- Individuazione degli enti a cui affidare la gestione delle attività delle piattaforme
- Ristrutturazione/adeguamento spazi secondo il progetto di ristrutturazione con condivisione dell'impianto di comunicazione comune a tutti gli spazi.

AZIONE 2 – PIATTAFORME TERRITORIALI

Cosa abbiamo fatto → 3) EDUCAZIONE FINANZIARIA DI QUALITÀ

Formazione

Certificazione

Ampliamento rete

- Erogazione di **percorsi formativi di educazione finanziaria** → coinvolti 24 operatori appartenenti a 9 organizzazioni sociali, che hanno conseguito la qualifica “coach” e stanno ultimando il percorso per acquisire la qualifica “trainer” mediante una attività di erogazione frontale già programmata per ca. 500 cittadini e lavoratori.
- Acquisizione della **certificazione di terza parte** indipendente del sistema da parte degli educatori finanziari
- **Definizione del sistema di gestione e sostegno economico** delle attività di educazione finanziaria (individuata come referente la coop. **Eureka**)
- **Certificazione dell'attività di educazione finanziaria** all'interno del progetto: svolto il 30 novembre l'audit per l'ottenimento della certificazione di conformità alla UNI 11402 di Eureka Cooperativa Sociale A R.L

AZIONE 2 – PIATTAFORME TERRITORIALI

**Le funzioni all'interno
degli spazi WEMI →**

- ASCOLTO E RILEVAZIONE BISOGNI
- INFORMAZIONE
- ORIENTAMENTO
- INCROCIO DOMANDA E OFFERTA
- COSTRUZIONE DI NUOVE SOLUZIONI
- PROMOZIONE E SVILUPPO DI SERVIZI CONDIVISI
- SUPPORTO A PEOPLE RAISING E FUNDRAISING
- PROMOZIONE E INFORMAZIONE SU SERVIZI INNOVATIVI
- PROMOZIONE E SVILUPPO DI SERVIZI DI WELFARE CONDOMINIALE E SCOLASTICO
- MONITORAGGIO

AZIONE 2 – PIATTAFORME TERRITORIALI

Risultati attesi

- **inaugurazione** spazi WEMI
- **2.000** accessi per ogni piattaforma
- **400** beneficiari orientati in ogni spazio
- Coinvolgimento di almeno **10 enti accreditati** nella zona
- **100 incroci** domanda e offerta
- Almeno **4 eventi** per promuovere il progetto
- Almeno **10%** dei **servizi erogati in forma condivisa**
- Erogazione frontale di **educazione finanziaria** ad almeno **9000 cittadini**
- Almeno 100 famiglie per ogni spazio connesse con il servizio Curami (con riconoscimento economico in % su ogni incrocio andato a buon fine)

LA NOSTRA NUOVA CONCEZIONE DI WELFARE È LA PARTENZA

Il Welfare milanese parla non solo di bisogni
ma
anche di desideri

Il Welfare è e dovrà sempre più essere
uno strumento di sviluppo inclusivo dei Milanesi
in grado di
costruire una nuova cittadinanza complessiva

Il Welfare a Milano parte da una considerazione centrale:
l'esperienza è capitale umano
e
risorsa centrale per lo sviluppo



UNA IMPORTANTE RISPOSTA NELLA CONDIVISIONE DEI SERVIZI DOMICILIARI



La condivisione dei bisogni e la relativa possibilità di usufruire insieme di alcuni servizi rappresenta sicuramente una soluzione in grado di rispondere a diverse esigenze, tipiche del nostro tempo:

Lotta alla solitudine
Valorizzazione del capitale umano
Messa in rete della disponibilità e dei bisogni
Migliore sostenibilità dei servizi