

WELF@RE SPECIALIST - MODELLI INTEGRATI DI ASCOLTO, ORIENTAMENTO ED ACCESSO AL WELFARE DI PROSSIMITÀ PER LE FAMIGLIE

L'iniziativa di ANCoS rivolta al sistema Confartigianato Persone per la sperimentazione e realizzazione di un network integrato ed accessibile al welfare di prossimità in tutte le Regioni.



Un progetto di   

MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE DEL TRILAVORO
E DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE

- ▶ L'emergenza che stiamo vivendo ha modificato in modo repentino la vita di tutti, aumentando ma anche complicando la necessità di servizi di protezione e benessere sociale: la pandemia ha evidenziato la debolezza del nostro sistema di welfare nel garantire una robusta assistenza territoriale, soprattutto verso le fasce più vulnerabili.
- ▶ Nell'emergenza, moltissimi attori del welfare hanno messo in campo impegno personale, fantasia e abnegazione, ma la sfida è ora passare da risposte emergenziali ad una riorganizzazione più strutturata: integrare i servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza in risposta ai concreti fabbisogni della persona.
- ▶ Il Progetto, dunque, si propone di rendere sistemici e collegati tra loro gli strumenti di welfare esistenti, modificandoli ed espandendoli in modo da adattarli alle nuove esigenze e ai nuovi bisogni, con l'impiego di strumenti e canali innovativi.

IL CONTESTO DA CUI SIAMO PARTITI

- ▶ L'idea alla base dell'iniziativa, sostenuta da un finanziamento del *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali* (Articolo 72 decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 - anno 2020), è la volontà condivisa tra gli Enti sostenitori, che affiancano ANCoS, (ANAP, INAPA; Welfare Insieme) di definire un modello efficiente da sperimentare, adattare e replicare su scala nazionale nelle proprie sedi di riferimento, attraverso non solo la formazione ed il coinvolgimento di **nuovi specialisti del welfare**, ma anche con la creazione di una **piattaforma web innovativa** di sintesi e accesso alle reti locali di welfare di prossimità, pubbliche e private, garantendo altresì il supporto di **professionisti della sfera socio - sanitaria**, in grado di dare risposte rapide, concrete e adeguate in presenza e a distanza agli utenti in ogni territorio.

L'IDEA

- ▶ Si prevede quindi la realizzazione di un nuovo **strumento integrato di welfare di prossimità**, in grado di autosostenersi grazie all'intervento, agli strumenti ed al know-how messo a disposizione dalla rete, per affrontare le grandi sfide della qualità della vita nei territori, valorizzando forze e risorse che scaturiscono dal basso: un vero cambio di paradigma, anche culturale, nel modo di armonizzare le esigenze della persona e della famiglia e le risposte del welfare.
- ▶ Elemento strategico fondamentale è la presenza di un gruppo promotore molto coeso (ANCoS – in qualità di capofila, Anap, Patronato Inapa e WelFare Insieme, a titolo di collaboratori), capace di generare consenso intorno al progetto, con il coinvolgimento di una **rete** di soggetti pubblico-privati in ambito territoriale e la definizione di **strumenti innovativi di accesso ai servizi di riferimento (piattaforma web)**.

L'IDEA

- ▶ Nell'ambito dei contesti territoriali individuati, ANCoS si propone di riunire in un Hub i principali servizi di Welfare territoriale di prossimità diretti a semplificare e rendere più agevole la vita di cittadini, lavoratori, pensionati e famiglie che si rivolgono alla rete Confartigianato Persone (Anap, Patronato Inapa e Welfare Insieme) che, occupandosi di settori diversi (dal fiscale al previdenziale, dall'orientamento alla formazione, dall'assistenza alla rappresentanza, alla promozione sociale), lavoreranno per offrire un servizio completo ed efficiente alle persone e per orientarle efficacemente nell'ampio ventaglio di normative, agevolazioni, sportelli e servizi troppo spesso frammentati e di difficile accesso.

L'OBIETTIVO

- ▶ Ogni territorio individuerà i servizi più vicini alla domanda ricevuta ed alla natura dei fornitori coinvolti, ma sempre in un'ottica di integrazione ed accessibilità, attraverso la realizzazione di un network forte tra gli attori della rete di collaborazione coinvolta (ANCOS, ANAP, INAPA, Welfare Insieme), favorendo una co-progettazione e co-produzione di nuovi servizi.
- ▶ Il lavoro in team della rete rappresenterà il valore aggiunto dell'iniziativa, il salto di qualità del sistema, per un osservatorio integrato permanente delle esigenze di welfare dei cittadini.

I RISULTATI

▶ **Durata** : 10 novembre 2021 – 10 maggio 2023

▶ **aree prioritarie di intervento**

- ▶ - Sviluppo di azioni che facilitino l'accesso alle misure di sostegno e ai servizi già disponibili nel sistema pubblico e privato cittadino
- ▶ - Promozione e sviluppo della cultura della salute e della prevenzione
- ▶ - Contrasto alle solitudini involontarie specie nella popolazione anziana
- ▶ - attraverso iniziative e percorsi di coinvolgimento attivo e partecipato

IL PROGETTO APPROVATO

- ▶ Il progetto, nel suo complesso, coinvolgerà **19 Regioni e 26 Comuni**: verranno dapprima coinvolte 7 regioni e province italiane che già in periodo pre-COVID avevano avviato nella rete di collaborazione l'attivazione di attività di welfare.
- ▶ Successivamente, nella fase di sperimentazione e start-up del nuovo modello integrato e innovativo, le regioni destinatarie dell'iniziativa saranno **19**:
- ▶ **a. Fase ricerca e analisi**
 - ▶ Province/città coinvolte (7): **Brescia, Novara, Cesena, Padova, Arezzo, Lecce, Palermo**
- ▶ **b. Fase sperimentazione e implementazione**
 - ▶ Province/città coinvolte (19): **Aosta, Cremona, Cuneo, Imperia, Ferrara, Udine, Trento, Vicenza, Prato, Macerata, Foligno, Chieti, Roma, Caserta, Potenza, Reggio Calabria, Foggia, Messina, Cagliari**

AMBITO TERRITORIALE DEL PROGETTO

- ▶ Si tratta della fase trasversale all'intero progetto di di coordinamento e gestione delle attività di progetto, sia dal punto di vista operativo, sia dal punto di vista finanziario, attraverso un comitato e due staff:
- ▶ a) **Comitato di indirizzo** che ha il compito di assicurare indirizzi comuni, e sarà costituito da un rappresentante per ogni ente collaboratore di rete, ANCOS, Anap, Inapa, Welfare Insieme e coordinato da Antonella Pinzauti.
- ▶ b) **Staff di pilotaggio tecnico scientifico** cui sarà attribuita la responsabilità di attivazione e sostegno a tutte le attività. Si identificano 4 figure professionali:
 - ▶ - responsabile di progetto (Bernardetta Cannas)
 - ▶ - responsabile rendicontazione (Massimo Abbate)
 - ▶ - responsabile scientifico e della formazione (Anna Martignago)
 - ▶ - Responsabile comunicazione (Paolo Amato)

FASE 1: INDIRIZZO, PILOTAGGIO E MONITORAGGIO

- ▶ c) **Staff operativo di coordinamento e segreteria** (Francesco Bagnariol);
- ▶ Risiede in questa fase anche l'attività di **valutazione/monitoraggio** costante dello svolgimento delle azioni di progetto e dei risultati sui destinatari. Saranno previsti questionari trimestrali, rivolti ai collaboratori territoriali ed ai destinatari sull'andamento delle attività, sul livello di soddisfazione e sui risultati.

FASE 1: INDIRIZZO, PILOTAGGIO E MONITORAGGIO

- ▶ Alla base dell'idea progettuale risiede la necessità di conoscere e identificare la percezione e le esperienze personali di operatori e utenti rispetto alle conseguenze dell'emergenza Covid-19 sull'accesso effettivo ai servizi territoriali e nazionali di Welfare, in modo da evidenziare le nuove esigenze scaturite e cercare di dare risposte semplici, dirette univoche ed efficaci, anche alla luce di possibili periodi futuri di limitazioni per la gestione della pandemia.

FASE 2: INDAGINE E MODELLIZZAZIONE

- ▶ **Elaborazione di un'indagine sui bisogni delle famiglie e sui servizi** presenti ed usufruiti durante l'emergenza Covid19 nei territori di progetto al fine di effettuare uno studio di fattibilità che costituisca la base dell'intera iniziativa nella realizzazione di hub capaci di rispondere efficacemente ai nuovi bisogni della comunità, anche grazie al supporto delle nuove tecnologie.
- ▶ L'ANCOS elaborerà due differenti questionari:
- ▶ A. Questionario breve, mirato a raccogliere informazioni circa la percezione degli effetti che l'emergenza Covid-19 ha prodotto sulle concrete possibilità di accesso delle famiglie e dei singoli ai servizi ed alle prestazioni socio-sanitarie a disposizione (da somministrare ad un operatore di sede e ad un referente pubblico di sportello - INPS, COMUNE, ASL...)
- ▶ B. Questionario strutturato e misto (risposte chiuse e aperte) suddiviso in due parti, mirato a raccogliere informazioni sull'impatto concreto (in base alle esperienze personali) del Covid-19 rispetto all'accesso ai servizi ed a verificare la fattibilità e dunque la necessità espressa riguardo alla attivazione di servizi integrati e diretti di ascolto, orientamento, indirizzo e, all'occorrenza, assistenza specialistica in presenza e a distanza per l'utenza.
- ▶ L'individuazione ed il contatto con i destinatari, così come la somministrazione dei questionari e la raccolta ed elaborazione dei dati avverrà a cura dello staff operativo, con l'ausilio dei responsabili di ciascuna sede.

2.1. ELABORAZIONE DI UN'INDAGINE SUI BISOGNI

- ▶ **Il questionario A** (breve, sulla raccolta delle percezioni) verrà somministrato telefonicamente dai componenti dello staff operativo.
- ▶ Destinatari del questionario A: 1 operatore del patronato Inapa per ogni sede coinvolta e 1 funzionario di sportello degli uffici INPS/Asl/Comune di riferimento;
- ▶ Per il **questionario B** si richiederà la compilazione assistita nel corso degli appuntamenti presso le sedi individuate e coinvolte nelle diverse fasi.
- ▶ Destinatari del questionario B: almeno 30 persone per ogni sede coinvolta, possibilmente in rappresentanza di differenti categorie (anziani, donne e uomini che lavorano, studenti, disoccupati, disabili, etc....).
- ▶ I risultati di questa indagine, oltre che come base conoscitiva per le fasi successive, saranno oggetto di un **report di sintesi** che verrà diffuso attraverso i canali e gli strumenti a disposizione dei soggetti coinvolti e distribuito in tutte le sedi della rete.

2.1. ELABORAZIONE DI UN'INDAGINE SUI BISOGNI

- ▶ L'analisi dei modelli già avviati nelle sedi pilota (nei primi 7 Comuni indicati) dei loro punti di forza e di debolezza in termini strutturali, di risorse e di efficienza e della loro capacità di reagire e modificarsi per il COVID-19 nel corso della recente e attuale emergenza, consentirà di costruire un "modello tipo" da adottare e replicare su scala nazionale nelle reti ANCOS.
- ▶ Lo staff di pilotaggio tecnico-scientifico, con l'ausilio di eventuali esperti, provvederà all'elaborazione di un modello base di funzionamento degli sportelli che garantisca uniformità ed omogeneità di intervento pur salvaguardando le peculiarità territoriali, nonché di raccolta di proposte, indicazioni e fabbisogni dei territori coinvolti (incontri e interviste dirette)

2.2. MODELLIZZAZIONE DEGLI SPORTELLI WELF@ARE POINT

sottofasi:

- ▶ 3.1 Definizione e realizzazione di una piattaforma (Welf@re Hub) del welfare di prossimità
- ▶ 3.2 Individuazione e formazione di 52 Welf@re Specialists (2 per ogni sede di progetto),
- ▶ 3.3 Mappatura dei servizi di welfare e promozione sociale presenti nel territorio
- ▶ 3.4 Individuazione dei servizi territoriali di welfare per la creazione di reti di collaborazione e la stipula di convenzioni/accordi
- ▶ 3.5 Presentazione del modello strutturato alle comunità

FASE 3: STRUTTURAZIONE DEGLI SPORTELLI WELF@RE POINT

- ▶ **3.1 Definizione e realizzazione di una piattaforma (Welf@re Hub)** del welfare di prossimità, digitale ed innovativa, che faciliti la conoscenza e la fruibilità dei servizi presenti nei territori fungendo da anello di raccordo fra le soluzioni informatiche e non, migliorando al contempo la conciliazione vita-lavoro dei caregivers secondo una logica "one stop shop", ossia offrendo al cittadino un punto di accesso unificato per molti interventi nonché un'informazione completa su tutte le opportunità di cui potrebbe fruire.
- ▶ **3.2 Individuazione e formazione di 52 Welf@re Specialists** (2 per ogni sede di progetto), attraverso l'organizzazione di percorsi di 2/3 giornate ciascuno che coinvolgeranno gli operatori in base all'area geografica di provenienza (uno per il centro-nord e uno per il centro sud). Gli specialisti formati si occuperanno quindi della due sottofasi successive
- ▶ **3.3 Mappatura dei servizi di welfare** e promozione sociale presenti nel territorio, al fine di implementare il database con il caricamento dei servizi presenti sul territorio e delle modalità di accesso (Agenda condivisa);

FASE 3: STRUTTURAZIONE DEGLI SPORTELLI WELF@RE POINT

- ▶ **3.4 Individuazione dei servizi territoriali di welfare per la creazione di reti di collaborazione e la stipula di convenzioni/accordi**
- ▶ La creazione ed il rafforzamento di reti di partenariato pubblico-private territoriale consentirà di popolare la piattaforma in maniera più efficace e completa e di offrire canali semplificati ed agevolati di accesso ai servizi di welfare di prossimità con il coinvolgimento degli specialisti formati
- ▶ **3.5 Presentazione del modello strutturato alle comunità**
- ▶ Il modello di sportello e piattaforma sarà presentato alla comunità dei fornitori di servizi pubblici e privati ed all'utenza, attraverso l'organizzazione di momenti dedicati e l'elaborazione e diffusione di materiale informativo e divulgativo.

FASE 3: STRUTTURAZIONE DEGLI SPORTELLI WELF@RE POINT

L'attività di avvio degli sportelli si suddivide in 3 sotto-fasi:

- ▶ **4.1 l'avvio di azioni di consulenza/affiancamento degli "Welf@re Specialists"** per la sperimentazione ed implementazione del nuovo modello di funzionamento per l'orientamento e l'assistenza al cittadino.
- ▶ Per tutta la fase di sperimentazione e start-up, gli *Specialists* potranno usufruire di un servizio costante di consulenza e affiancamento per lo sviluppo, da parte degli esperti di *Welfare Insieme* e di specialisti di settore di volta in volta individuati e coinvolti. Il servizio di assistenza sarà gestito telefonicamente e attraverso successivi incontri programmati (sede per sede) a seconda delle necessità espresse.

FASE 4: START-UP SPORTELLI WELF@RE POINT

- ▶ **l'attivazione delle attività di ascolto, raccolta e orientamento** dei cittadini accompagnata da adeguata formazione in ambito digitale - sia per gli operatori che per i cittadini - finalizzata: nel primo caso ad acquisire le conoscenze necessarie per garantire il miglior servizio possibile al cittadino anche attraverso il supporto da remoto; nel secondo caso ad acquisire le conoscenze necessarie per una corretta e facile navigazione all'interno della piattaforma.

4.2 L'ATTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ASCOLTO, RACCOLTA E ORIENTAMENTO

- ▶ Ogni sportello vuole rappresentare un hub di una rete diffusa e capillare, che ambisce a diventare punto di riferimento per il welfare di prossimità, sia in termini di presenza fisica di esperti qualificati, in grado di ascoltare, comprendere, raccogliere esigenze in continua evoluzione, sia capaci di orientare, supportare, sostenere, anche a distanza tutti i beneficiari attuali e potenziali. In particolare *WelFare Insieme* ricercherà e metterà a disposizione dei “Care Manager”, figure consulenziali locali, con alta professionalità ed esperienza per una analisi complessiva delle esigenze dei singoli ed indirizzamento alle soluzioni.

4.2 L'ATTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ASCOLTO, RACCOLTA E ORIENTAMENTO

- ▶ I servizi offerti, in forma diretta o in partnership, si potranno individuare in 9 principali tipologie:
- ▶ servizi per supportare il **potere d'acquisto** (gruppi di acquisto solidale, consulenza sui consumi domestici ecc.), **salute e benessere** (assistenza sanitaria integrativa, assistenza psicologica ecc.), **persona e famiglia** (ricerca, selezione ed avvio pratiche per assistenti familiari, colf e baby-sitter, consulenza previdenziale, servizi per gli anziani ecc.) **servizi Salva tempo** (consegna della spesa o medicine a domicilio, piccoli lavori di manutenzione,, ecc.), **occupazione** (accompagnamento al lavoro per i giovani/disabili, orientamento al lavoro per adulti, ecc.), **formazione** (orientamento alle scelte scolastiche ed universitarie, corsi di formazione per assistenti familiari, corsi dedicati all'educazione di bambini ed adolescenti), **tempo libero** (viaggi, animazione degli anziani, organizzazione di attività interaziendali per i lavoratori), **territorio e comunità** (progetti di "buon vicinato", supporto alle organizzazioni non profit per il fundraising).
- ▶ Naturalmente ogni territorio individuerà i servizi più vicini alla domanda ricevuta ed alla natura dei fornitori coinvolti, ma sempre in un'ottica di integrazione ed accessibilità, attraverso la realizzazione di un network forte tra gli attori della rete di collaborazione coinvolta (ANCOS, ANAP, INAPA, Welfare Insieme), favorendo una **co-progettazione e co-produzione di nuovi servizi** che sappiano rispondere anche alle nuove esigenze di conciliazione vita-lavoro delle famiglie, alle solitudini degli anziani, alle difficoltà giovanili.

4.2 L'ATTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ASCOLTO, RACCOLTA E ORIENTAMENTO

- ▶ Durante la fase di start-up, gli “Welf@re Specialists” sottoporranno gli utenti ad un breve questionario sul livello di soddisfazione rispetto al servizio fornito, in termini di professionalità del personale coinvolto e dei care manager (esperti delle varie aree) all’occorrenza contattati, di adeguatezza degli strumenti impiegati, di facilità e rapidità di accesso a informazioni e servizi e di efficacia ed efficienza degli stessi.
- ▶ Trimestralmente, lo staff di pilotaggio, con l’ausilio dello staff operativo di progetto, provvedono alla valutazione degli esiti ed all’introduzione di eventuali correttivi, qualora necessari. Il monitoraggio e valutazione avverrà anche con l’organizzazione di **momenti di condivisione delle esperienze** fra gli *Specialist* dislocati nelle varie sedi, al fine di confronto dei modelli operativi.

4.3. MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI EFFICACIA DEL SERVIZIO

5.1 Definizione di un modello di sportello di prossimità (Welf@re Point) e della sua sostenibilità organizzativa ed economica.

- ▶ Attraverso l'analisi dei risultati ed il confronto degli Sportelli in un'ottica SWOT, verrà definito ed adattato ai singoli territori un modello di sostenibilità economica ed un modulario di accordi e convenzioni, con l'apporto di consulenti specialisti legali e di business plan, messi a disposizione dei Point.

5.2 Realizzazione materiali di comunicazione e brand per l'attivazione nel maggior numero di sedi della rete.

- ▶ Verrà realizzato un set professionale, per un brand di comunicazione comune a tutti i Welf@re Point, che verrà fornito a tutti gli hub di Progetto, ma a disposizione per una azione di replicabilità post progetto in tutta la rete nazionale ANCOS.

FASE 5 - DEFINIZIONE DI UN MODELLO DI SOSTENIBILITÀ E REPLICABILITÀ DEL MODELLO

- ▶ **Organizzazione di un seminario in presenza di promozione nazionale**, con il coinvolgimento dell'intero sistema di rete ANCOS, ANAP, INAPA e stakeholder, al fine di presentare il nuovo modello di servizio Welf@re Point, per poter attivare la replica su tutte le sedi di rete interessate.

FASE 5.3 - DIFFUSIONE ALLA RETE NAZIONALE

- ▶ Al termine del progetto si prevede, in sintesi, il raggiungimento dei seguenti risultati:
- ▶ 1. Individuazione, formazione e affiancamento di **52 figure di Welf@re Specialists** (2 per ogni sede di progetto), figure chiave dei Welf@@re Point, supportati da un servizio costante di consulenza fornito da Welfare Insieme per la sperimentazione ed implementazione del nuovo modello di funzionamento di orientamento e assistenza al cittadino. La loro attivazione, consentirà il raggiungimento dei seguenti risultati attesi:
- ▶ 2. Definizione e realizzazione di una **piattaforma digitale ed innovativa di welfare di prossimità**, che faciliti la conoscenza e la fruibilità dei servizi presenti nei territori fungendo da anello di raccordo fra le soluzioni informatiche e non, secondo una logica "one stop shop", offrendo al cittadino un punto di accesso unificato per molti interventi e un'informazione completa su tutte le opportunità di cui potrebbe fruire.
- ▶ 3. **Mappatura dei servizi di welfare e promozione sociale presenti nel territorio** e la realizzazione di una rete di collaborazione e sinergia tra i vari soggetti coinvolti (attori pubblici e privati del welfare sul territorio)
- ▶ 4. Attivazione di una **rete di 26 sportelli di prossimità (Welf@re Point)**, coordinati e gestiti da almeno due Welf@re Specialists in grado di gestire efficacemente i servizi di ascolto, raccolta e orientamento delle persone, attraverso il proprio know how, le reti di partenariato pubblico-privato costituite in ambito locale e l'impiego di strumenti innovativi messi a disposizione di ciascun ufficio.

RISULTATI IN SINTESI



Grazie

Contatti:

Welfarespecialist.ancos@gmail.com