

XX Congresso AIV PROMUOVERE E VALUTARE IL BENESSERE
DELLE COMUNITÀ: EMERGENZA, RESILIENZA, COMPLESSITÀ
Università degli Studi di Padova, 20-22 aprile 2017

Sessione «Politiche sociali», Sabato 22 aprile 2017

La coprogettazione come strumento di innovazione sociale

LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA PER LA
DOMICILIARITÀ DEL COMUNE DI MILANO

di M. Balestrieri, G. Cinotti, U. De Ambrogio, F. Di Ciò, C. Guidetti

IRS

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE **irs**

Indice

1. Il contesto del Comune di Milano
2. Metodo e dimensioni di valutazione
3. Gli esiti della valutazione
4. Conclusioni

Il contesto del Comune di Milano

Cambiamenti strutturali del Sistema per la domiciliarità

Il Sistema per la domiciliarità del Comune di Milano è stato interessato da quattro cambiamenti strutturali fondamentali:

- **linee di prodotto trasversali alle diverse categorie di fruitori;**
- interventi orientati alla **territorialità;**
- apertura alla **domanda di sostegni familiari e personali emergente;**
- **emersione di sistemi di cura informali.**

Innovazione sociale

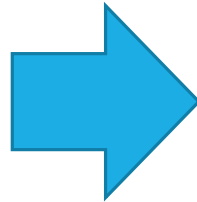


Innovazione di prodotto

LINEE DI PRODOTTO	TIPOLOGIE INTERVENTO
INTERVENTO EDUCATIVO	1A) EDUCATIVO INDIVIDUALE
	1B) EDUCATIVO DI GRUPPO (minimo 3 partecipanti)
	1C) ANIMATIVO DI GRUPPO (media 15 partecipanti)
INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE	2A) SOCIO-ASSISTENZIALE COMPLESSO
	2B) SOCIO-ASSISTENZIALE SEMPLICE
	2C) SOCIO-ASSISTENZIALE DI GRUPPO (rapporto min 1/6 max 1/8)
INTERVENTO AIUTI FAMILIARI	3A) COLF/ BADANTI /BABY SITTER
	3B) ASSISTENZA ALLA CONTRATTUALISTICA DIRETTA
INTERVENTO CUSTODIA SOCIALE	4A) SOCIALIZZAZIONE / COESIONE SOCIALE
	4B) PRESTAZIONI SPECIFICHE
INTERVENTI AGGIUNTIVI "PERIPHERALS"	A TITOLO ESEMPLIFICATIVO:
	5A) PASTI
	5B) PICCOLA MANUTENZIONE
	...

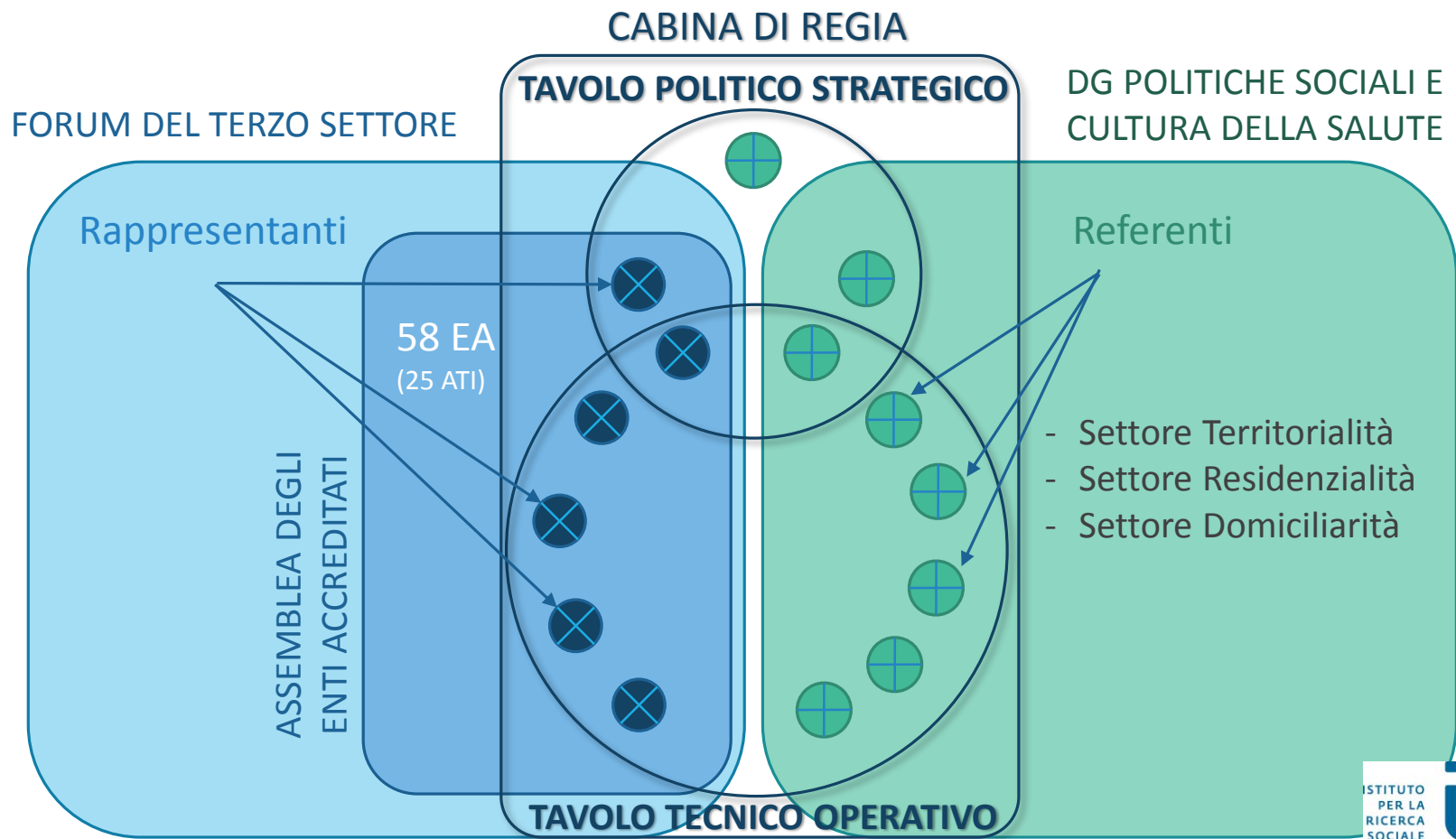
Innovazione di processo

Coprogettazione
delle Linee guida
sperimentali per la
realizzazione degli
interventi domiciliari
nella città di Milano



Coprogettazione
e cogestione
degli interventi

Innovazione di processo



Metodo e dimensioni di valutazione

Il mandato e il ruolo di IRS

Monitoraggio

andamento del sistema per la
domiciliarità: raccolta e elaborazione
dati relativi agli interventi, all'utenza,
alla spesa, ai processi organizzativi etc.

Valutazione

In collaborazione con il
TTO - ottica partecipata

Formazione

agli operatori del Settore
e agli operatori degli enti
accreditati attraverso 8
percorsi zionali

Le dimensioni di valutazione

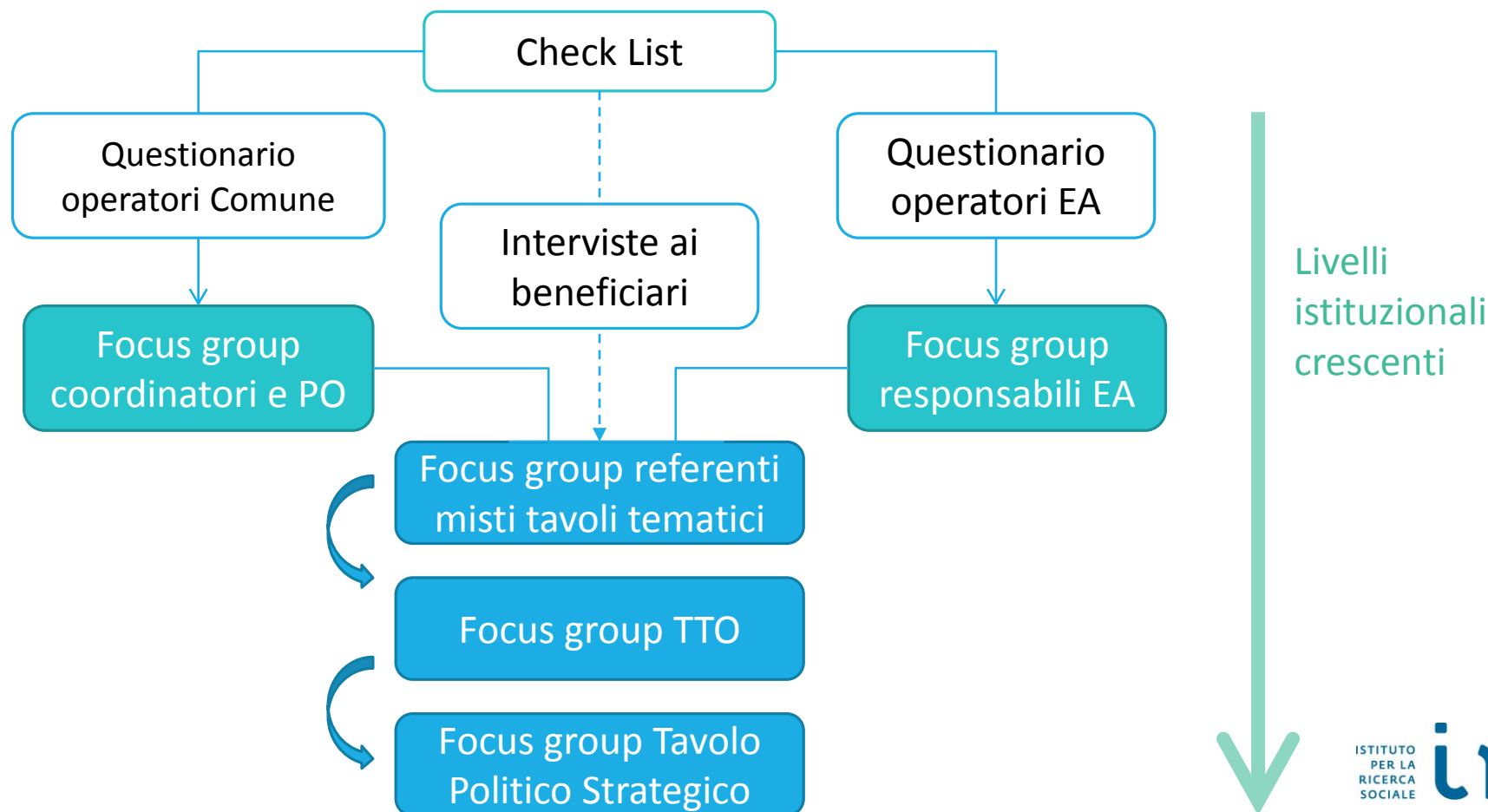
Governance e
relazioni
interne al
sistema

Funzionalità ed efficacia dei
meccanismi di governo e
consolidamento della
relazione pubblico/privato
in ottica di coprogettazione

Appropriatezza
ed efficacia
degli interventi

Esiti degli interventi in
relazione agli obiettivi
definiti, con particolare
attenzione agli aspetti
innovativi introdotti

Gli strumenti di rilevazione e la logica incrementale



Esiti della valutazione

L'INNOVAZIONE HA AVUTO SUCCESSO?

Ambiti di interesse

1. La sperimentazione degli aiuti familiari condivisi
2. Le ricadute dell'accreditamento sulla coprogettazione
3. L'innovatività e la qualità degli interventi

La sperimentazione degli aiuti familiari condivisi



- Soddisfazione degli utenti e maggiore copertura del bisogno.
- Complementarietà con gli altri interventi.
- Individuazione nel tempo del target ottimale.

- Scarso ampliamento dell'utenza/target e rischi in termini di equità distributiva.
- Complessità gestionale e criticità contrattuali.
- Scarso incentivo all'attivazione degli aiuti familiari individuali.



La sperimentazione degli aiuti familiari condivisi

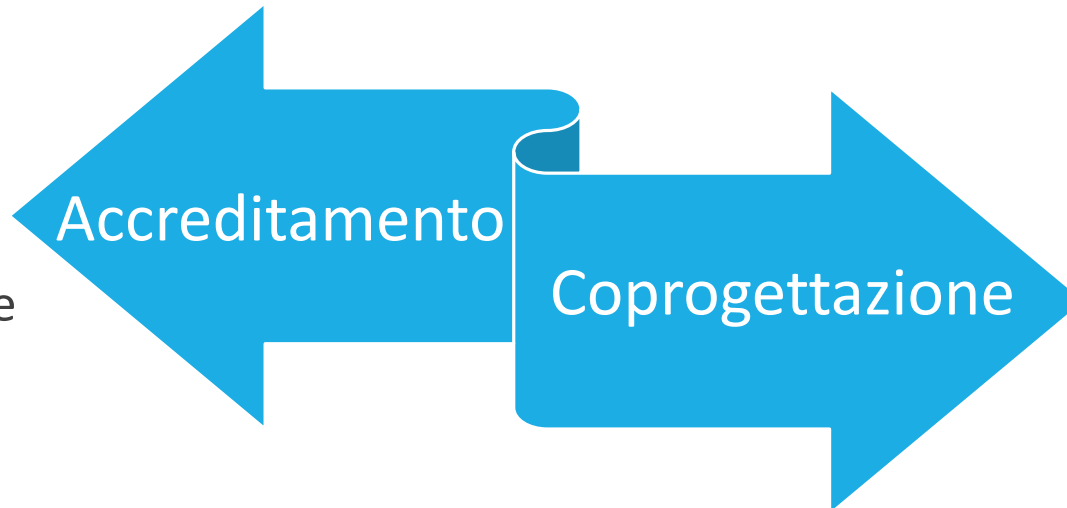
PROSPETTIVE DI SVILUPPO

Due possibili prospettive di sviluppo alternative:

- Favorire l'**assunzione delle assistenti familiari da parte degli Enti Accreditati** attraverso un adeguamento dei contratti, riducendo l'inefficienza organizzativa ma aumentando i costi del servizio
- Individuare un'**agenzia unica per la gestione del servizio di badantato per conto del Comune**, rinunciando all'integrazione del servizio con la domiciliarità ma consentendo il contenimento dei costi

Coprogettazione e accreditamento: due logiche diverse

- **Presupposto**
per la
selezione dei
partner del
sistema
- Competizione
- Qualità dei
servizi



- Corresponsabilità
- Cogestione
- **Programmazione
territoriale
condivisa**

Coprogettazione e accreditamento



- La coprogettazione ha consentito un ragionamento condiviso sulle linee del sistema
 - Elemento indispensabile all'efficacia degli interventi
 - Sviluppo dei tavoli di coprogettazione centrale e territoriale a seguito della formazione
-
- Complesso sistema di governance centrale
 - Eccesso di interlocutori e disparità in termini di assegnazione dei casi
 - Difficoltà a livello operativo nella coprogettazione del caso, che avviene solo dopo la scelta dell'Ente da parte dell'utente



Coprogettazione e accreditamento

STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

- In vista del **nuovo accreditamento** (2018) identificare criteri che mirino ad una **migliore distribuzione dei casi**, attraverso una diversa distribuzione degli enti fra le zone o una riduzione degli Enti Accreditati
- Valutare la possibilità di un **accredimento complessivo** che dia accesso differenziato al mercato privato e agli altri interventi del Comune di Milano
- Proseguire l'attività di **coprogettazione territoriale** consentendo uno spazio di confronto intermedio sui casi e sul funzionamento dei servizi

Innovatività e qualità degli interventi



- Incremento degli aiuti familiari
 - Trend di crescita nella sperimentazione delle linee di gruppo e combinazioni di più interventi, anche se ancora in fase embrionale
 - Diversi livelli di assistenza in ottica territoriale con gli interventi di custodia sociale
-
- Limitata trasversalizzazione degli interventi per target e scarso ampliamento dell'utenza
 - Difficoltà fisiologica di comprensione e attuazione della nuova organizzazione da parte degli operatori

Innovatività e qualità degli interventi

STRATEGIE DI MIGLIORAMENTO

- **Incentivare l'attivazione di interventi innovativi** (linee di gruppo, aiuti familiari, combinazione di linee, sperimentazione su target diversi)
- Favorire a livello territoriale l'**analisi condivisa delle buone prassi** già attivate, così da favorire l'acquisizione degli strumenti e l'individuazione di nuove modalità di intervento.

Conclusioni

Le fatiche dell'innovazione

Il caso della domiciliarità di Milano è un caso unico per la sua complessità, che necessita di tempo perché possa essere messo a regime.

La valutazione ha consentito di evidenziare che:

- Il sistema presenta **segnali positivi** in direzione di una coprogettazione territoriale e un sistema di interventi non più focalizzato su target di utenza tipici ma sulla molteplicità dei **bisogni dei nuclei e del territorio** nel suo complesso.
- Emergono **difficoltà gestionali e di processo** che necessitano di attenzione, aggiustamenti progressivi e manutenzione costante.

Grazie per l'attenzione

GCINOTTI@IRSONLINE.IT

UDEAMBROGIO@IRSONLINE.IT