



..... **PAROLE / ESPERIENZE /  
DIREZIONI CHIAVE**

# Indice

## Progettazione, coordinamento e realizzazione ricerca:

Margherita Bono

## Contributi grafici e progettuali:

Marco Svava

## Con la collaborazione di:

Valentina Barbieri, Jasmina Gruden

## Grafica:

Chiara Moretuzzo

## Supporto a tutto il percorso:

Fabio Inzerillo, Alessandro Metz

I testi di questo libretto sono stati realizzati e organizzati da Margherita Bono, utilizzando anche brani della sua tesi “La partecipazione nel percorso basagliano dalla psichiatria alle politiche socio-sanitarie. Il caso del Programma Habitat-Microaree” e con contributi di Marco Svava, Elena Canciani (Consorzio COSM), Fabio Inzerillo, Alessandro Metz.

Si ringraziano il tavolo di co-progettazione, con i rappresentanti del Servizio Sociale dei Comuni di Muggia e San Dorligo della Valle-Dolina, dell’Azienda Sanitaria e di Ater Trieste, che ha seguito e orientato la ricerca passo dopo passo, Ota de Leonardis dell’Università di Milano Bicocca e Massimo Bricocoli del Politecnico di Milano, che con il loro sguardo esperto sono stati disponibili a confrontarsi e darci spunti utili per tutto il percorso, Pietro Basso dell’Università Ca’ Foscari di Venezia, e tutti coloro che hanno partecipato al percorso per parole/esperienze/direzioni chiave descritto in questo libretto. In particolare:

Ofelia Altomare, Nadia Apollonio, Sara Bergamini, Sara Bertoni, Susanna Bradassi, Michele Capasso, Fulvio Capovilla, Alessia Casotto, Maria Grazia Cogliati, Livia Corossez, Gabriella D’Ambrosi, Cristina Davi, Anna Demarchi, Michela Degrassi, Luca Gabrielli, Giovanna Gallo, Luca Gandini, Monica Ghiretti, Martina Gojca, Stefania Grimaldi, Xenia Gugliatti, Antonio Ius, Alexei Ivanov, Sandy Klun, Romana Maiano, Laura Marzi, Sari Massiotta, Giuseppe Mauro, Ilaria Millovaz, Francesco Pantxo Salvini dell’Università del Kent per il laboratorio che ha organizzato nell’ambito del progetto di ricerca “Entrare Fuori / Entrar Afuera” e a cui abbiamo partecipato, Flavio Paoletti, Furio Perini, Angela Pianca, Carmen Roll, Erika Rossi, Federico Rotelli, Franco Rotelli, Milena Rustia, Serena Siniscalchi, Marko Štoka, Giulia Tremul, Federica Sardiello, Reanna Simsig, Alfio Stefanic, Fabrizio Valencich, Fabia Zaccchi, tutti i cittadini di Zindis che in questi anni si sono messi in gioco insieme a noi in Microarea, tutti i referenti, gli operatori e i cittadini delle altre Microaree perché insieme siamo fortissimi, tutti i cittadini di Aquilinia, Fonderia e di San Dorligo della Valle-Dolina che si sono messi in gioco insieme a noi nel percorso di ricerca azione...

Introduzione. La ricerca azione “Un percorso per i territori dell’Ambito 1.3” e l’esperienza della Microarea di Zindis ..... p. 02

...Ma che cos’è una Microarea? ..... p. 03  
le parole di chi la vive / di chi è la microarea? / un po’ di storia / quali sono gli obiettivi? / la dimensione micro / quali aree sono diventate microaree? / ma quali sono gli obiettivi, più nello specifico? / e come si fa? / con cosa si lavora? / come si valutano gli interventi portati avanti nelle microaree?

Istituzioni, Microaree, territori ..... p. 08  
deistituzionalizzazione: verso istituzioni aperte, che non escludono / una esperienza importante/ punti di vista dall’ambito 1.3 del servizio sociale e dai comuni di muggia e san dorligo della valle-dolina / una maggiore vicinanza tra cittadini e istituzioni / punti di vista da ater trieste / come si trovano risorse aggiuntive? e... per cosa si usano? / gli obiettivi di ater nel programma habitat-microaree / punti di vista dall’azienda sanitaria: le microaree fra consolidamento e sperimentazione / la cornice regionale, la misura di sostegno al reddito e l’importanza delle pratiche nei territori per indirizzare le politiche / come si fa il cambiamento? alcuni spunti da trieste e monfalcone / come si fa il cambiamento? alcuni spunti da milano

Cooperazione sociale, Microaree, territori..... p. 14  
la finalità pubblica della cooperazione sociale / l’esperienza di zindis e la cooperazione sociale di tipo b / la formula della co-progettazione / la cooperativa sociale la collina / progetti per i territori dell’ambito 1.3

Apprendimenti dall’esperienza sul campo ..... p. 17  
un approccio aperto e una presenza a trecentosessanta gradi / un punto di riferimento... proattivo / Il lavoro del referente di microarea / esserci. è con la presenza e l’ascolto che si crea fiducia e partecipazione / se le istituzioni si impegnano i cittadini fanno altrettanto / molteplici soggetti, un obiettivo comune

Per affrontare il problema delle risorse ..... p. 21  
siamo in crisi! ma di che crisi si tratta? / riconversione / investendo nei territori le risorse si moltiplicano / la risorsa dello scambio. fundraising, processi a geometria variabile e approccio win-win tra credibilità e fiducia / un esempio pratico / la cornice europea / quali fondi europei potrebbero sostenere i nostri progetti? / verso i prossimi passi del percorso

Bibliografia e documentazione sul programma Habitat-Microaree ..... p. 26

# INTRODUZIONE. LA RICERCA AZIONE “UN PERCORSO PER I TERRITORI DELL’AMBITO 1.3” E L’ESPERIENZA DELLA MICROAREA DI ZINDIS

Questo è il libretto conclusivo, il quarto, dei quattro libretti che abbiamo realizzato per presentare i risultati della ricerca azione “Un percorso per i territori dell’Ambito 1.3”, portata avanti dalla Cooperativa Sociale La Collina su incarico dell’Ambito 1.3 del Servizio Sociale in partenariato con Azienda Sanitaria e Ater Trieste. Nei primi tre libretti e nel documento di sintesi abbiamo presentato caratteristiche e proposte progettuali relative ai tre territori che siamo stati chiamati a conoscere: i rioni di Fonderia e Aquilinia a Muggia e l’intero comune di San Dorligo Della Valle-Dolina. In questo quarto libretto ci dedichiamo invece a fare il punto sull’approccio che ci ha guidato nel percorso di ricerca azione e nell’elaborare le proposte.

E’ un approccio che abbiamo appreso da e con gli Enti e gli altri soggetti coinvolti, studiando e soprattutto mettendoci in gioco in una importante e appassionante esperienza sul campo, l’esperienza della Microarea di Zindis (Muggia), di cui la Cooperativa Sociale La Collina è stata ed è protagonista al fianco degli Enti Partner all’interno del Programma Habitat Microaree. Si tratta di una esperienza basata sull’occuparsi a tutto campo e in maniera integrata di un territorio e dei suoi abitanti, insieme ai suoi abitanti, con obiettivi di salute e sviluppo di comunità, come si illustrerà nel corso del libretto. E’ proprio sulla base di questa esperienza fatta insieme, e con la volontà di estendere gli interventi integrati anche in altri territori, che l’Ambito 1.3 ci ha incaricati di svolgere questa ricerca azione.

Pensiamo che ogni territorio sia diverso dagli altri e che le progettualità da proporre debbano variare a seconda delle caratteristiche dei territori e delle loro popolazioni, ma pensiamo anche che, se gli obiettivi sono quelli di salute e sviluppo di comunità, se le strategie efficaci sono quelle dell’integrazione interistituzionale e con il terzo settore e della partecipazione della cittadinanza, allora ci sono alcune parole chiave, alcune esperienze chiave e direzioni chiave, che possono essere utili per orientarsi e per elaborare e realizzare progetti validi per i singoli territori. Ecco, abbiamo cercato di contribuire a fare il punto su questo, utilizzando quanto abbiamo appreso da come è stato ideato e realizzato il Programma Habitat Microaree e dall’esperienza di microarea fatta insieme con gli Enti Partner a Zindis.

Per questo libretto ci siamo basati quindi non solo sulle attività di questa ricerca azione, ma anche sull’esperienza sul campo che abbiamo accumulato e sui percorsi di studio di alcuni di noi, in cui abbiamo approfondito questa esperienza, intervistando referenti di altre Microaree, analizzando tutta la documentazione esistente sul progetto, confrontandoci con professori universitari che hanno seguito da vicino il Programma Habitat-Microaree come Ota de Leonardis e Massimo Bricocoli.

Per quanto riguarda le attività portate avanti nell’ambito di questa ricerca azione, oltre al lavoro specifico sui singoli territori considerati, abbiamo approfondito i punti di vista delle tre istituzioni partner con interviste singole e focus group e abbiamo organizzato il tavolo di lavoro “Territori, attori e sviluppo dei servizi socio-sanitari dell’Ambito 1.3” (24/3/2017), al quale hanno partecipato dirigenti e rappresentanti di Comune di Muggia, Comune di San Dorligo della Valle-Dolina, Ambito 1.3, Ater Trieste e Azienda Sanitaria. A questo tavolo è stato nostro ospite Massimo Bricocoli del Politecnico di Milano, in modo da confrontarsi anche con lo sguardo di un soggetto esterno, esperto di politiche sociali, che conosce il progetto Microaree, e Zindis in particolare, e che ci ha dato spunti provenienti da altre esperienze a Milano.

Il Programma Habitat-Microaree è stato ed è una grande innovazione per tutti i soggetti coinvolti, verso modalità di lavoro nei territori più efficaci nel perseguire gli obiettivi di salute, benessere della popolazione, sviluppo di comunità. Come tutte le innovazioni ha comportato e comporta un ricchissimo percorso di apprendimento collettivo... C’è oggi un sapere condiviso, un saper fare condiviso, che circola nelle istituzioni e nelle realtà che collaborano al progetto, fra le persone attivamente coinvolte ma non solo... E’ a questo sapere che abbiamo attinto nel nostro percorso. Si tratta di esperienze e conoscenze relative a ciò che è possibile fare insieme, a come si riesce a farlo, e a quali sono i limiti e le criticità che i diversi soggetti incontrano giorno dopo giorno. Sono conoscenze difficili da sistematizzare, difficili da standardizzare, perché sono conoscenze relative all’apertura. Difficilmente si lasciano rinchiudere in modelli, ricette, definizioni rigide. Come si fa ad aprirsi a un territorio? Come fanno ad aprirsi le istituzioni che si occupano di quel territorio, aprirsi alle voci, ai volti, ai bisogni, alle capacità e alle risorse, alle alleanze che si incontrano quando in quel territorio ci si mette in gioco per averne cura a tutto campo? Cosa succede se ci si mette in gioco insieme, ognuno con le proprie competenze, ma aperti al confronto e alla collaborazione, in un progetto comune di cura di quel territorio e dei suoi abitanti, insieme ai suoi abitanti? Come andare avanti nel percorso? Qua mettiamo in fila i nostri appunti, di certo disordinati e incompleti, ma che esprimono gli elementi che sono stati utili nella pratica di microarea in questi anni e le riflessioni che ci hanno suscitato. Speriamo possano essere utili per andare avanti nel percorso.

## ...MA CHE COS’E’ UNA MICROAREA?

Quando abbiamo iniziato a lavorare a Zindis ci ponevamo spesso questa domanda, e la ponevamo agli abitanti del rione. Era diventato un gioco, sulla scia di un gioco simile che anni prima avevano fatto operatori coinvolti in altre Microaree.

### Le parole di chi la vive

Negli anni, a Zindis abbiamo realizzato delle video-interviste e dei cartelloni su questo tema, che cos’è la Microarea, raccogliendo le parole degli abitanti e degli operatori coinvolti in questa esperienza. “Microarea è coinvolgimento”, “è un luogo colorato”... Una ragazza aveva trovato una definizione bellissima: “lo spazio del possibile”. “Microarea è anche lavoro”, aveva detto una persona in borsa di formazione lavoro. “Microarea è aiutare e farsi aiutare”. “E’ una famiglia allargata”. “Microarea arriva dove i servizi non riescono ad arrivare”, aveva detto una assistente sociale coinvolta nel progetto. Non ci dilunghiamo oltre ora sulle voci di chi vive la Microarea, le Microaree: si potrebbero scrivere molti libri basati su queste voci e in parte sono stati già scritti. Sono state scritte tantissime storie di esperienze di presa in carico, partecipazione, emancipazione nelle Microaree. Si trovano, insieme a molti utili strumenti sull’approccio, nella raccolta “Fare Salute” e nella raccolta “Cura e Partecipazione” pubblicate da Azienda Sanitaria e Enaip. La Microarea si basa sull’ascolto e sull’essere quotidianamente al fianco delle persone del territorio di cui ci si occupa: ascoltando le persone e stando al loro fianco quotidianamente nascono esperienze ricchissime, difficili da sintetizzare, impossibili da modellizzare. Esperienze in cui la soggettività dell’“utente” si può esprimere pienamente e rafforzare... E’ così avviene il famoso “empowerment”, stando vicino alle persone e dando loro spazio e strumenti per esprimersi... E stiamo parlando di un empowerment che non riguarda solo le singole persone “in carico”, è un empowerment collettivo...

### Di chi è la Microarea?

“Microarea è... di tutti”, qualcuno aveva concluso, non rispondendo forse alla domanda “che cos’è?”, ma dando una risposta chiara e corretta alla domanda “di chi è?”, domanda che nella quotidianità rimane sotto-traccia ma che corrisponde a un campo aperto di tensioni, le tensioni tipiche di ogni processo di integrazione, di ogni contesto che tiene insieme diversi soggetti. Il Programma Habitat-Microaree è un programma integrato

che unisce tre diverse istituzioni, Comune, Azienda Sanitaria e Ater, il terzo settore e la cittadinanza attiva, per perseguire obiettivi comuni, obiettivi di bene comune, su zone circoscritte della città.

### Un po’ di storia

Come viene ricostruito in un articolo (Bifulco et al., 2008), il Programma Habitat-Microaree, nell’ambito del quale sono state realizzate e vengono portate avanti le diverse Microaree, trae origine da una precedente sperimentazione, avviata a Trieste nel 1998 in cinque aree pilota e denominata “Habitat”. Viene avviato nel 2005 da Azienda Sanitaria, Comune di Trieste e Ater in nove aree della città di Trieste sulla scia di questa sperimentazione e coinvolge in maniera più intensa l’Azienda Sanitaria, che decide di distaccare dei propri operatori nelle aree individuate, i referenti di Microarea, e di ingaggiare tutta l’Azienda nel tentativo di sperimentare nuove modalità di lavoro. Gli altri enti, Comune e Ater, partecipano incaricando cooperative sociali di svolgere un servizio di “portierato sociale” nelle aree individuate. Negli anni successivi sono nate altre Microaree, alcune con un assetto diverso. Per quanto riguarda Zindis, è stato il Comune di Muggia, a partire dal 2008, a prendersi la responsabilità di condurre il processo di avvio e realizzazione della Microarea, con un innovativo partenariato con la Cooperativa Sociale La Collina, che ha co-progettato e co-finanziato tutto il percorso. Il Protocollo di Intesa per Zindis è stato firmato dagli Enti Partner, Comune di Muggia, Azienda Sanitaria e Ater, nel 2009, e dal 2011 la Microarea è quotidianamente attiva sul territorio. Nel periodo 2012-2014 l’esperienza di Zindis è cresciuta anche grazie al finanziamento europeo ottenuto dagli Enti Partner, con Ater come capofila, con il progetto SHOW - Social Housing Watch. In seguito l’esperienza è proseguita con l’incarico di co-progettazione affidato alla Cooperativa Sociale La Collina da parte del Comune di Muggia in partenariato con gli altri Enti, incarico che prevede anche una quota di co-finanziamento da parte della cooperativa e che attualmente è in scadenza. A questo incarico a Zindis fin dal 2012 si affianca l’incarico per il Portierato Sociale Ater anch’esso affidato a La Collina.

## Quali sono gli obiettivi?

In alcune presentazioni prodotte dall'Azienda Sanitaria (ASS1, 2007 e 2015) si sottolinea la coerenza del Progetto Microaree con i principali indirizzi di programmazione internazionale e il tentativo nell'ambito di questo progetto di colmare il divario tra le dichiarazioni di principio e la realtà. Il riferimento è alle affermazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità relative alla necessità di un cambiamento di rotta, nella pianificazione dei servizi socio-sanitari, di fronte alla sempre maggiore prevalenza delle malattie croniche, di lunga durata, per le quali la risposta centrata sul ricovero ospedaliero è inadeguata: è necessaria - afferma l'OMS - una sempre più salda alleanza dei servizi sanitari con la comunità e un sempre maggiore coordinamento fra i diversi servizi sanitari territoriali e sociali. Nelle dichiarazioni internazionali inoltre, si sottolinea che i fattori sociali (reddito, condizioni lavorative e abitative...) influiscono in maniera altrettanto importante dei fattori clinici sullo stato di salute delle persone: una conseguenza di questo è che i servizi sociali e sanitari devono lavorare in maniera integrata per realizzare gli obiettivi di salute e benessere della popolazione. In ambito europeo, si afferma inoltre che i servizi pubblici devono produrre coesione sociale, contesti sociali integrati e integranti, in grado di reggere e contrastare le spinte alla disgregazione tipiche dell'epoca attuale. A questo si aggiunge l'enfasi, che si ritrova ad esempio nel documento Salute 2020 dell'OMS, sulla promozione della salute come fattore di sviluppo sociale e di sostenibilità del welfare e sulla necessità di adottare un approccio di sanità pubblica che garantisca equità e contrasto alle disuguaglianze. Tutti questi orientamenti si ritrovano anche a livello nazionale e regionale, dove nelle legislazioni l'accento è sull'integrazione socio-sanitaria e con il terzo settore, sulla territorializzazione e personalizzazione degli interventi, sulla partecipazione attiva della popolazione. Sono orientamenti che spesso rimangono solo sulla carta, o che comunque trovano grandi difficoltà nella loro realizzazione. Il Programma Habitat-Microaree li prende profondamente sul serio e cerca di metterli in pratica con una particolare attenzione in piccole aree particolarmente a rischio della città.

## La dimensione micro

Si tratta di territori che hanno una quantità di abitanti circa fra i 400 e i 2500. La dimensione micro è scelta in quanto dimensione praticabile e raggiungibile, che permette di confrontarsi da vicino e in maniera dialettica con la realtà. Il progetto vuole essere una lente di ingrandimento per i servizi e soggetti coinvolti, che porta al tempo stesso alla scoperta di risorse nascoste, alla sperimentazione e apprendimento di soluzioni innovative e che possono essere applicate anche altrove, e al confrontarsi con i propri limiti, mancanze e contraddizioni.



## Quali aree sono diventate Microaree?

Come si legge in un testo pubblicato da Azienda Sanitaria e Enaip (ASS1 e ENAIP, 2011, vol. 6, p. 35), la sperimentazione delle Microaree è stata sviluppata in zone con uno svantaggio socio-economico e ambientale di partenza, zone dove era necessario introdurre un nuovo stile di lavoro per innalzare standard sanitari e assistenziali molto bassi, ed è andata quindi a colmare un deficit, a superare una disuguaglianza, e non a generare disuguaglianze con altre zone.

## Ma quali sono gli obiettivi, più nello specifico?

Il Programma Habitat-Microaree si basa sul coniugare "azioni di buona pratica sociosanitaria" con "azioni a sostegno della democrazia partecipata", che restituiscono "voce, protagonismo e potere alle persone, non più solo come utenti, clienti, pazienti, ma come soggetti attivi nel proprio progetto di salute" (ASS1, 2007, p. 7). Il progetto Microaree "mette l'accento sul rapporto tra cittadini e servizi a partire dal riconoscimento della centralità della persona rispetto all'istituzione" (p. 7) e vede "una pluralità di soggetti, pubblici e del privato sociale, che, con la regia del pubblico perseguono il bene della collettività e dunque esercitano complessivamente una funzione pubblica" (p. 8). L'Azienda Sanitaria ha definito dieci obiettivi specifici del progetto: "1. Realizzare il massimo di conoscenza sui problemi di salute delle persone residenti nelle Microaree; 2. Ottimizzare gli interventi per la permanenza nel proprio domicilio ove ottenere tutta l'assistenza necessaria (e contrastare l'istituzionalizzazione); 3. Elevare l'appropriatezza nell'uso di farmaci; 4. Elevare l'appropriatezza per prestazioni diagnostiche; 5. Elevare l'appropriatezza per prestazioni terapeutiche (curative e riabilitative); 6. Promuovere iniziative di auto-aiuto ed etero-aiuto da parte di non professionali (costruire comunità); 7. Promuovere la collaborazione di enti, associazioni e organismi profit e no profit per elevare il benessere della popolazione di riferimento (mappatura e sviluppo); 8. Realizzare un ottimale coordinamento fra servizi diversi che agiscono sullo stesso individuo singolo o sulla famiglia; 9. Promuovere equità nell'accesso alle prestazioni (più qualità per cittadini più vulnerabili); 10. Elevare il livello di qualità della vita quotidiana di persone a più alta fragilità (per una vita attiva ed indipendente)" (ASS1, 2007, p. 22).

Si nota che alcuni obiettivi sono più marcatamente socio-sanitari e altri più marcatamente di sviluppo di comunità, ma il progetto si basa sulla consapevolezza dello stretto legame fra questi due aspetti e tutti i 10 obiettivi sono intesi come interdipendenti gli uni con gli altri.

Nei Protocolli di Intesa firmati dagli Enti Partner, uno per quanto riguarda Trieste e uno per quanto riguarda

da Muggia, i tre Enti coinvolti nel progetto definiscono i loro impegni, che vanno dalla identificazione e ottimizzazione di risposte appropriate ai bisogni degli abitanti di ogni specifica Microarea, ogni Ente secondo la sua competenza e lavorando insieme, alla gestione congiunta delle sedi delle Microaree, ad attività di riqualificazione degli spazi, alla gestione partecipata di servizi e iniziative con il coinvolgimento degli abitanti, alla prevenzione dell'emarginazione delle fasce deboli, all'individuazione di possibili sinergie con tutti gli interventi pubblici (anche ad esempio educativi formativi, del lavoro, culturali, dei trasporti...) rivolti all'area in cui si opera. La responsabile dell'Ambito 1.3 del Servizio Sociale Romana Maiano, che segue la Microarea di Zindis e questa ricerca azione, nell'intervista che le abbiamo fatto ha sollevato il tema degli obiettivi, esprimendo l'esigenza e l'intenzione di definire con più chiarezza gli obiettivi specifici per il Servizio Sociale in raccordo con gli altri Enti, nella Microarea di sua competenza.

### E come si fa a perseguire gli obiettivi?

Come abbiamo già detto fin dall'introduzione non abbiamo ricette, perché non ci sono ricette possibili per il lavoro di microarea. L'unica ricetta, che però è il contrario di una ricetta, è esserci, stare aperti a ciò che si incontra nel territorio, mettersi in gioco, lavorare insieme fra servizi e soggetti diversi, ognuno forte della sua competenza, ma ognuno piegando la propria competenza alle esigenze reali delle persone e del contesto, senza utilizzare mai la propria competenza come un muro dietro cui trincerarsi quando "non è compito mio". Illustreremo meglio più avanti nel libretto questa non-ricetta e le risorse che in questo modo si riescono a riconoscere e attivare. Chi ha impostato il progetto al suo avvio non ha voluto definire, oltre agli obiettivi, delle procedure per raggiungerli, in modo da lasciare a chi lavora sul campo la possibilità di sperimentare e identificare le modalità migliori in relazione allo specifico territorio e alla sua popolazione, in ogni specifica fase del lavoro. A questo, e alla natura intrinsecamente relazionale del lavoro di microarea, è connesso anche l'aver lasciato aperta la questione degli indicatori, questione che accompagnerà tutto lo sviluppo del progetto con intensi dibattiti sull'importanza, la possibilità e le modalità di misurare in termini anche quantitativi i risultati del progetto. Sono stati individuati da subito invece dei "dispositivi" di base necessari per impostare il lavoro. Fra questi viene messa una particolare enfasi sulla presenza di un operatore quotidianamente dedicato a tempo pieno alla specifica Microarea di cui si occupa (il/la referente della Microarea), la presenza di una sede, la mappatura del territorio, la realizzazione di incontri di coordinamento.

Nel documento di presentazione del progetto (ASS1, 2007), le molteplici iniziative della sperimentazione vengono raggruppate in quattro assi di intervento. Il primo asse riguarda la "conoscenza di tutte le persone residenti in Microarea a partire da quelle con proble-

matiche più rilevanti" (p. 45). Il secondo asse di intervento è quello della "ottimizzazione degli interventi per la permanenza delle persone nel proprio domicilio per contrastare l'istituzionalizzazione e i ricoveri impropri" (ASS1, 2007, p. 48). Una particolare attenzione è data dalla costruzione di alternative alle case di riposo, tema molto rilevante in una città come Trieste, una delle città più vecchie di Italia. Il terzo asse a cui si rivolge prioritariamente il Progetto Microaree è quello della integrazione intra e inter-istituzionale e con il terzo settore e cioè delle azioni volte a favorire la collaborazione fra i diversi servizi appartenenti alla stessa istituzione e tra istituzioni e soggetti diversi che agiscono sullo stesso individuo e sullo stesso territorio. Il quarto asse è quello della partecipazione dei cittadini e dello sviluppo di comunità. Questi sono tuttora i principali assi di intervento nelle Microaree, compresa quella di Zindis.

### Con cosa si lavora?

Gli strumenti di lavoro sono tutti quelli che le istituzioni e gli altri soggetti coinvolti hanno a disposizione per svolgere i loro compiti, ma non sono solo quelli: lavorando nel territorio in maniera aperta ci si accorge che il territorio stesso offre molte cose utili per il lavoro. Come ha detto Franco Rotelli, che ha contribuito molto alla ideazione e realizzazione del Programma Habitat-Microaree come anche più in generale alla territorializzazione dei servizi sanitari, il territorio fornisce "il tessuto da cui ricavare il disegno, la materia prima che dà forma e sostanza alle attività" (ASS1 e ENAIP, 2011, vol. 12, pp. 4-5). E' per questo, per tutte le risorse che si trovano nel territorio dove si opera, che con poco, in Microarea, si riesce a fare tanto.

### Come si valutano gli interventi portati avanti nelle Microaree?

Un'altra cosa utile detta da Rotelli è questa, in riferimento al dibattito sui criteri per valutare il lavoro di microarea: "Quali sono questi criteri? Per fare un esempio, dato che un aspetto centrale della valutazione riguarda gli esiti, si tratterà di definirli non solo in termini di ripresa o miglioramento dello stato di salute, ma anche di qualità di relazioni che il percorso della cura ha attivato, o qualità e quantità di risorse - formali e informali - che sono state risvegliate e catturate nel contesto. Un altro punto importante è valutare in che misura le persone vengono coinvolte in processi di crescita personale e di partecipazione attiva, e più in generale quanto capitale sociale si aggrega e si costruisce attorno alle pratiche socio-sanitarie, o quanto invece viene demolito e distrutto" (ASS1 e ENAIP, 2015, vol. 2, p. 39).

Attualmente gli Enti partner del Programma Habitat-Microaree di Trieste e di Muggia stanno portando avanti due ricerche per valutare l'efficacia degli interventi nelle Microaree. La prima, "Valutazione dell'efficacia

sanitaria del Progetto Microaree", è sviluppata dall'Università di Udine- Dipartimento di Scienze Mediche e Biologiche (prof. Fabio Barbone) e considera le Microaree avviate all'inizio della sperimentazione studiandone la mortalità generale e per cause specifiche, i ricoveri urgenti e programmati, gli accessi al pronto Soccorso, nel decennio 2006-2015. La seconda, "Analisi degli effetti sulla salute del capitale sociale generato dall'intervento nelle Microaree" è sviluppata dalla Università di Torino, Dipartimento di Culture, Politica e Società (prof. Giuseppe Costa e Roberto Di Monaco) con la collaborazione della Società Prospettive Ricerche ed è, come dice il titolo stesso, orientata a indagare il capitale sociale che si genera nelle Microaree e i modi in cui influisce sullo star bene delle persone. Quest'ultima ricerca considera le stesse Microaree della prima, con

l'aggiunta di un focus specifico su Zindis.

Questo tipo di valutazione degli interventi è molto importante e permetterà di avere solide basi per impostare il lavoro nel futuro. A questo tipo di valutazione, che va a vedere le tendenze generali con modalità standardizzate, si affianca in ogni caso l'attenzione alle singole storie di partecipazione, empowerment, emancipazione, e alle singole pratiche concrete, che, in un progetto in cui la parola d'ordine è aprirsi ai territori e alle persone, è un'attenzione fondamentale. Non a caso sono state già pubblicate due raccolte incentrate sulle storie e le pratiche concrete e sui ragionamenti possibili a partire da queste (le già citate "Fare Salute" e "Cura e Partecipazione").



# ISTITUZIONI, MICROAREE, TERRITORI

**Le Microaree sono fatte prima di tutto dalle istituzioni, che hanno strumenti fondamentali e imprescindibili per realizzare le finalità pubbliche di cui sono portatrici, ma che devono fare i conti con la loro grande staticità e rigidità, spesso di ostacolo per l'efficacia degli interventi... Le istituzioni tendono ad essere chiuse ed escludere tutto quello che non è adeguato ai loro criteri. Ma possono lavorare per superare questi limiti che necessariamente hanno, verso una maggiore apertura ed efficacia nel rispondere ai bisogni delle persone.**

## Deistituzionalizzazione: verso istituzioni aperte, che non escludono

Per "fare microarea" le istituzioni scelgono di deistituzionalizzarsi, trasformarsi, mettere in discussione i loro schemi, superare l'autoreferenzialità mettendo al centro le persone e il loro territorio e contesto, non trattare le persone come fossero oggetti, dare spazio alle soggettività.

Aprensosi a tutto questo emerge la complessità dei bisogni e della realtà sociale e diventa evidente che l'unico modo per dare risposte è lavorare insieme fra i diversi Enti Pubblici, con il terzo settore, con la cittadinanza attiva e con gli altri soggetti del territorio. Infatti il mandato del Servizio Sociale Comunale non è solo erogare prestazioni sociali, ma è occuparsi delle persone in difficoltà a tutto campo, come il mandato dell'Azienda Sanitaria non è solo erogare prestazioni sanitarie ma fare salute a trecentosessanta gradi, come il mandato di Ater è, nei suoi caseggiati e per le persone che hanno bisogno di una casa e non possono accedere al mercato, occuparsi dell'abitare a tutto campo.

Abbiamo approfondito questi temi nell'ambito del laboratorio parte del progetto di ricerca "Entrare Fuori / Entrar Afuera" organizzato da Francesco Salvini, a cui abbiamo partecipato insieme a diversi altri Referenti e operatori delle Microaree. Per noi, in Microarea, lavorare insieme è normale ma a pensarci bene non è per niente una cosa scontata. Il mondo istituzionale è pieno di separazioni. Microarea è il luogo dove si cerca di superare le separazioni e si ascoltano "le ragioni dell'altro", nessuno escluso. Sia nei rapporti fra e con le istituzioni e gli altri soggetti, sia con la popolazione. In Microarea troviamo chi vuole essere curato e preso in carico, ma anche chi non vuole saperne di noi, chi ci offre un caffè e chi ci chiude la porta in faccia, magari pensando che siamo truffatori di anziani, chi non chiede proprio niente ma vorrebbe tanto realizzare un orto sociale e molti altri progetti e forse con il nostro supporto ci può riuscire, l'operatore o il cittadino stanco, stufo, sfiduciato, e chi invece si coinvolge sempre di più, chi ci racconta i pettegolezzi, chi ci segnala biso-

gni e risorse, chi sa cucinare e lo fa volentieri per tutti, chi cerca un po' di compagnia, chi è disponibile a dare una mano come serve, chi è davvero arrabbiatissimo ma se lo ascolti la sua rabbia può diventare energia con cui costruire, chi ha delle idee su cosa si potrebbe fare insieme, chi ci porta in sede dei doni, per il progetto, chi ha bisogno di cure, cibo, soldi, una stufa, sostegno, avere un progetto, avere un lavoro o degli impegni, delle attività... E' evidente che di fronte a tutto questo bisogna lavorare in maniera aperta e tutti insieme.

## Una esperienza importante

Lo ha sottolineato anche il direttore di Ater Trieste, Antonio Ius, nell'intervista che gli abbiamo fatto e in cui abbiamo approfondito il suo punto di vista sul Programma Habitat-Microaree: "Va rilevata l'assoluta particolarità di queste esperienze, di questa parte di paese in cui si è riusciti a mettere insieme tre istituzioni. Lo diamo spesso per scontato ma in realtà, visto rispetto ad altri contesti, è una cosa quasi unica". Ce lo ha confermato Massimo Bricocoli del Politecnico di Milano, quando lo abbiamo invitato a Muggia per un tavolo di lavoro che abbiamo organizzato nell'ambito della nostra ricerca azione: "C'è tutto l'interesse a continuare ad osservarvi, perché siete stati dei pionieri nell'esperienza di microarea. Anche a Milano si stanno piano piano facendo progetti simili, Milano sta un po' seguendo il modello di Trieste per quanto riguarda le Microaree".

Ora cerchiamo di andare più nello specifico dei punti di vista delle istituzioni coinvolte nell'esperienza di Zindis e in questa ricerca azione.

## Punti di vista dall'Ambito Sociale 1.3 e dai Comuni di Muggia e San Dorligo della Valle-Dolina

La responsabile dell'Ambito Romana Maiano ci ha spiegato che la potenzialità che vede nell'esperienza di microarea e nella ricerca azione di cui siamo stati incaricati è quella di cercare di individuare strategie



di intervento per il futuro. "Noi siamo il Servizio Sociale, che dà risposte quando i cittadini si rivolgono a questo servizio. Solitamente si lavora sul bisogno espresso, invece è necessario rilevare il bisogno, e cosa i cittadini si aspettano. Cerchiamo di lavorare sul bisogno in maniera precoce, di anticipare".

Ha sottolineato inoltre che in questo momento in cui l'attuale co-progettazione fra Comune di Muggia e cooperativa è nella sua fase finale e non è ancora chiaro con che modalità proseguirà il progetto, è necessario "non far sparire quello che è stato costruito con fatica (...). Se la Microarea risulta essere un servizio essenziale per il territorio deve diventare un servizio sempre presente in zona e perpetuo nel tempo. Diventa un punto di riferimento stabile per la popolazione locale. Allora potremo lavorare su degli obiettivi che danno per scontata la Microarea come punto di riferimento stabile, presenza costante ed essenziale. E' solo così che puoi creare la fiducia nelle persone che porta ad essere accettato sul territorio. (...) Dobbiamo lavorare in rete in una maniera costruttiva e costante".

L'assessore alle Politiche Sociali del Comune di Muggia, Luca Gandini, e il sindaco Laura Marzi, parlando della ricerca azione e dell'ipotesi di realizzare nuovi interventi integrati in altri territori, hanno espresso con forza la volontà di andare a confrontarsi da vicino con i territori, prima di programmare interventi per il futuro, in modo da recepire i bisogni e coinvolgere la popolazione nella progettazione degli interventi.

Il Comune di San Dorligo è coinvolto anch'esso nella ricerca azione ma, a differenza di Muggia, non ha esperienza diretta di Microaree. L'assessore alle Politiche Sociali di questo Comune, Milena Rustia, e il sindaco Sandy Klun hanno visto questa ricerca azione come una occasione per conoscere meglio questo tipo di approccio. "Vogliamo vedere se i progetti che ci proponete sono applicabili al nostro territorio o se non lo sono. Noi ci stiamo accostando piano piano a questi progetti", ha spiegato l'assessore Rustia.

## Una maggiore vicinanza fra cittadini e istituzioni

Luca Gandini vede nelle esperienze di microarea e nella ricerca azione che abbiamo svolto una possibilità di avvicinamento tra cittadini e istituzioni. "In generale il confronto con l'Amministrazione spesso avviene su problematiche: c'è un problema e il confronto-scontro con l'Amministrazione avviene per reclamare se la stessa ha fatto o non ha fatto qualcosa per risolvere quel problema. Quando il problema oramai è scoppiato, di conseguenza, da una parte c'è la protesta - il cittadino che protesta manifesta comunque un disagio e un problema, se non ci fosse non protesterebbe. Dall'altra parte c'è l'Amministrazione, che spesso a fronte di una protesta ha l'atteggiamento di mettere in evidenza quello che è stato fatto e quello che si potrebbe fare, ovvero quello che l'Amministrazione può mettere in campo per rispondere, ma non quello che potrebbe essere pensato insieme. Quello che l'Amministrazione è obbligata o non obbligata a fare... Spesso l'Amministrazione risponde in base alle competenze: questo è di competenza della Regione, questo del Comune eccetera... Quello che vorremmo fare noi invece è fare una co-progettazione, una compartecipazione, un po' quello che è stato fatto anche per il piano urbanistico del Comune dove sono stati fatti incontri, è stato spiegato... (...) Di conseguenza sicuramente quando lo facciamo in forma partecipata, nel senso che ascoltiamo e parliamo insieme, vediamo quale può essere sia il tipo di proposta e sia la richiesta, la rilevazione di quello che può essere il bisogno, mi sembra che sia la strada migliore. Perché possono venir fuori anche delle richieste che ora non ci immaginiamo. Delle cose che oltretutto magari sono anche molto fattibili ma non immaginabili dal punto di vista della richiesta. Spesso dobbiamo poi andare a verificare, potrebbero avvenire spesso delle richieste che sono portate avanti sull'onda del spinta di piccoli gruppi o addirittura di singoli, richieste che poi scopri che in realtà riguardano pochissime persone. (...) Bisogna capire che è giusto ascoltare tutto ma è anche giusto dare delle risposte che siano sufficientemente condivise e fruibili da gruppi di persone e non da singole persone. (...) Far esprimere chi non si esprime. Chi invece si esprime protestando spesso e volentieri ha tutti gli strumenti per farlo. E spesso non è così portavoce di bisogni generalizzati".

L'esigenza di avvicinamento fra cittadini e istituzioni è molto sentita anche nel Comune di San Dorligo, sia, come si è già descritto nel libretto dedicato a questo territorio, da parte di alcuni cittadini che vorrebbero migliori canali di comunicazione e maggiori possibilità di confronto con l'Amministrazione, sia da parte delle istituzioni. Il sindaco Sandy Klun riferisce della tendenza da parte di alcuni cittadini a rivolgersi all'Amministrazione solo per protestare e sottolinea che a volte la gente "pretende, ma non pretende per la comunità, per la frazione per la via, ma solo per se stessa". Servirebbe trovare nuovi modi per occuparsi, Amministrazione e cittadini insieme, della propria comunità. L'esperienza di microarea ha qualcosa da offrire su questo.

## Punti di vista da Ater Trieste

*“Rimango sempre meravigliata dalle Microaree. Si parte da fuori con uno sguardo asettico, ma quando entri dentro e ti siedi guardando le persone, i rapporti... sono sempre stupefatta, la trovo una cosa fantastica, una cosa che riesce a mettere in moto territorio e persone e che fa soprattutto da volano. Si creano sinergie con le associazioni... E c'è, in primis, la collaborazione tra i tre Enti. Le tre istituzioni sono garanzia di serietà e continuità e devono essere presenti, star sempre lì a sorreggere le cose. Per lavorare in Microarea bisogna avere una motivazione fantastica, che viene sostenuta dall'impegno delle istituzioni. Le persone così si fidano, anche di se stesse. Vanno avanti anche da sole perché dietro c'è una storia e un lavoro spaventoso. Molto spesso chi deve fornire le risorse economiche lo vede in una maniera asettica, perché è giusto che si chiedano risultati tangibili. Per questo con le ricerche che stiamo portando avanti stiamo cercando di dimostrare che la Microarea facilita il perseguire gli obiettivi delle istituzioni. E' difficile da misurare, il miglioramento prodotto dalle Microaree, ma c'è ed è sotto gli occhi di tutti”.* Così dice Cristina Davi, responsabile dell'Area Pianificazione, Controllo e Progetti Speciali di Ater Trieste, la persona che segue per questo Ente la progettazione con fondi europei e altri tipi di progetti, ad esempio tutti quelli di start up di nuove Microaree. E' stata lei a seguire il Progetto Europeo che ha rafforzato l'avvio della Microarea di Zindis e attualmente partecipa per Ater al tavolo di co-progettazione della nostra ricerca azione.

Il Direttore di Ater Trieste, Antonio Ius, ha anche lui partecipato alla ricerca azione, sia con l'intervista che gli abbiamo fatto, sia intervenendo al tavolo di lavoro che abbiamo organizzato. Ci ha spiegato che Ater è molto coinvolta dal Programma Habitat-Microaree anche perché la presenza di edilizia Ater nell'area giuliana è altissima: vive in case Ater il 10% del totale della popolazione residente. Il dott. Ius auspica l'estensione dell'esperienza delle Microaree. *“L'estensione del Progetto Habitat-Microaree è una cosa fondamentale. Io questo lo considero un servizio a favore dei residenti. In questo momento stiamo aspettando gli esiti delle ricerche commissionate dall'Azienda Sanitaria per capire i risultati delle Microaree. Credo che tra qualche mese avremo i risultati, che immaginiamo saranno positivi. Dovremo quindi poi diffondere l'esperienza. (...) Più noi riusciamo a diffonderla, potenzialmente per tutti gli utenti Ater, meno problemi avrò a mettere mano alle risorse, perché darò pari possibilità a tutti gli utenti. Il tema dell'inclusione, della qualità della vita, delle relazioni fra i residenti, è un tema prioritario per Ater”.*

## Come si trovano risorse aggiuntive? ...E per cosa si usano?

A proposito di risorse, Cristina Davi ha sottolineato l'importanza del livello europeo per reperire finanziamenti

e l'importanza di avere le idee chiare su quali sono i progetti per i quali si cercano fondi. *“Il problema è sempre uno: le amministrazioni pubbliche non hanno progetti esistenti nel momento in cui escono bandi europei o italiani”,* ci ha detto. Ha sottolineato che nel caso di Zindis si è riusciti a presentare un progetto basato sulla volontà molto chiara del Comune di Muggia e degli altri Enti Partner di fare qualcosa per quel territorio, e si sono utilizzati bene i fondi ottenuti. Forse però, ha commentato in una intervista, *“avere quei soldi ha creato pigrizia. Gli Enti si sono trovati tutto scritto. Invece il coinvolgimento è diverso quando bisogna creare una Microarea rimboccandosi le maniche”.* Cristina Davi ha molto apprezzato la scelta dell'Ambito 1.3 di fare questa ricerca azione per progettare interventi per nuovi territori e ha sottolineato che *“i risultati di questa ricerca potranno essere utilizzati per cercare finanziamenti europei, perché serviranno a farsi l'idea di quello di cui il territorio ha bisogno, progetti per cose che rimangono e che servono”.*

## Gli obiettivi di Ater nel Programma Habitat-Microaree

*“A noi interessa migliorare il contesto, rendere migliori i rapporti, le relazioni e limitare l'esclusione e la solitudine. Ci piacerebbe che gli abitanti diventassero sempre di più protagonisti dei loro spazi abitativi, anche con attività di auto-manutenzione. Ci sono delle problematiche burocratiche per rendere possibili questo tipo di attività, ma si può riuscire a superarle”,* spiega Antonio Ius. Anche Fulvio Capovilla, dirigente dell'Area Manutenzione, è convinto della possibilità di realizzare progetti che prevedano piccole attività di auto-manutenzione delle aree esterne da parte degli inquilini. Ipotizza che queste attività, che potrebbero coinvolgere la cooperazione sociale, potrebbero impiegare inquilini disoccupati che in questo modo riuscirebbero a saldare la loro morosità.

Nel Programma Habitat-Microaree attualmente Ater partecipa con il Portierato Sociale, consistente in uno sportello presso la sede della Microarea in cui l'operatore accoglie le segnalazioni degli abitanti e le trasmette all'Ente tramite una procedura informatizzata. L'operatore incaricato da Ater si ricorda inoltre e collabora con tutti gli altri membri dell'equipe della Microarea nell'ottica di fare sinergia con tutto ciò che avviene in Microarea. Cristina Davi spiega che *“Ater beneficia del presidio del territorio. Solitamente non c'è una cultura del bene comune e il presidio del territorio, come anche il coinvolgimento delle persone a lavorare, ad esserci nelle aree esterne comuni, porta ad aumentare questo senso del bene comune, dell'appartenenza, del decoro. Può anche migliorare la percezione che una persona ha di sé. E inoltre può ridurre vandalismi e danni anche da un punto di vista economico. La raccolta e la trasmissione ad Ater delle segnalazioni da parte del Portierato è importante: migliora il rapporto con l'istituzione. La*

*gente percepisce che 'non è vero che se ne fregano'. Se l'istituzione fa la sua parte gli abitanti cercheranno di fare del loro meglio”.*

## Punti di vista dall'Azienda Sanitaria: Le Microaree tra consolidamento e sperimentazione

Si è già descritto nel precedente paragrafo il ruolo trainante dell'Azienda Sanitaria nell'avviare e realizzare il Programma Habitat-Microaree, in particolare nel Comune di Trieste. Per l'Azienda Sanitaria le Microaree sono state e sono un vero e proprio laboratorio. C'è una tensione, fra la giusta esigenza che gli Enti Partner hanno di superare la fase di sperimentazione per stabilizzare il progetto e la valenza laboratoriale che esso ha. Forse la forza delle Microaree è proprio quella di saper stare in questa tensione.

Il Coordinatore Socio-Sanitario Flavio Paoletti ritiene fondamentale in questa fase misurare le ricadute del Programma Habitat-Microaree, come gli Enti partner stanno facendo con le ricerche che hanno avviato, e passare da una lunga fase in cui è stata sperimentazione a una fase in cui, in virtù dei suoi risultati, diventa un servizio essenziale, con alcuni miglioramenti nelle modalità di attuazione e stando attenti al tema della sostenibilità, ma mantenendone gli obiettivi e l'impostazione, che permettono alle Microaree di essere una *“fucina di idee”.* Le Microaree, ha sottolineato Paoletti nell'intervista che gli abbiamo fatto, hanno cambiato la cultura nell'intera istituzione, nella direzione di un maggiore impegno sul tema delle fragilità, del socio-sanitario, della domiciliarità. Al tavolo di lavoro a cui ha partecipato ha fatto un esempio: *“da circa un anno e mezzo è attivo un grosso progetto in Azienda di catalogazione dei progetti socio-sanitari dell'Asuits. Abbiamo raccolto 47 progetti. Su questi 47 progetti censiti, quasi la metà sono nati all'interno delle Microaree. Sono fucine di idee, e anche facilitatori: è più facile per le Microaree creare e realizzare un progetto”.*

Ofelia Altomare, che ha seguito il Programma Habitat-Microaree fin dai primi anni per il Distretto 3 dell'Azienda Sanitaria, ha spiegato nell'intervista fatta in che senso dal suo punto di vista le Microaree sono dei laboratori. *“Se l'Azienda avesse attivato queste Microaree come servizi aggiuntivi, anche se con gente bravissima, lasciandoli là come aggiunta, non sarebbe successo niente. Questi servizi hanno lo scopo di mettere in contraddizione il tuo sistema, perché i progetti Microarea, che sono in realtà laboratori, hanno lo scopo di attivare qualcosa, diffonderlo, e far sì che quell'attivazione di pratiche promuova trasformazione istituzionale, cosa che accade quando i singoli che fanno parte dell'istituzione si sono trasformati, perché l'istituzione è composta da tanti elementi, tanti soggetti, tante persone che quotidianamente la costruiscono”.* Le Microaree servono a realizzare una trasformazione collettiva nell'istituzione,

continua Altomare, una trasformazione anche difficile, perché va a smuovere le gerarchie, le responsabilità, i rapporti, e che richiede impegno e tempo. Anche Angela Pianca, direttrice del Distretto 3, ribadisce che il senso del progetto è quello di riflettersi nell'approccio che hanno i servizi nel loro complesso: *“un progetto come quello delle Microaree, orientato a fare salute e al tempo stesso sviluppo di comunità, ci mostra nella pratica che questi due obiettivi sono profondamente legati fra loro e che per perseguirli in maniera efficace bisogna andare oltre la logica per prestazione e aprirsi alla complessità delle persone e dei contesti. Lo scopo non è solo lavorare in questo modo nelle Microaree, ma contaminare tutti i servizi, che andando in questa direzione diventano essi stessi più efficaci”.*

## La cornice regionale, la Misura di Sostegno al Reddito e l'importanza delle pratiche nei territori per indirizzare le politiche

Franco Rotelli, ex direttore dell'Azienda Sanitaria, attualmente è presidente della Commissione Sanità e Sociale della Regione Friuli Venezia Giulia. In questo ruolo negli scorsi anni ha lavorato per introdurre la misura di *“inclusione attiva e sostegno al reddito”* (legge regionale 15/2015), misura che garantisce a tutti i nuclei familiari con ISEE fino a 6000 euro residenti in regione da almeno due anni un sostegno economico legato a un *“patto di inclusione”* stipulato con il Servizio Sociale. Accenniamo a questa misura in questa sede perché potenzialmente è uno strumento importantissimo per il lavoro con le persone in difficoltà portato avanti in Microarea. Che le istituzioni abbiano modo di dare risorse in mano alle persone che ne hanno bisogno è un grande strumento di empowerment e inclusione, se l'aiuto economico è accompagnato da percorsi reali con i servizi, ad esempio tramite il *“patto di inclusione”* che la misura prevede.

Rotelli sottolinea l'importanza di indagare l'efficacia di questa misura, di capire se e in quali modi riesce realmente a contribuire all'inclusione attiva delle persone che ne fruiscono. Le Microaree sono un contesto ideale per valutarne l'efficacia, in quanto vi abitano molti fruitori della misura, e in quanto funzionano come *“lente di ingrandimento”*, grazie alla conoscenza capillare del territorio e dei suoi abitanti che hanno gli operatori che vi lavorano.

Rotelli vede il lavoro territoriale che viene fatto nelle Microaree come fondamentale per indirizzare la Regione nelle misure che prende. *“Va cercato nei territori quali sono le condizioni per consentire di combattere l'esclusione e sviluppare politiche di inclusione, ma soprattutto pratiche di inclusione, e dare alla politica un'agenda di quali possono essere le iniziative da mettere in piedi (...). Siamo alla ricerca di capire a quali condizioni si riesce a far sì che le politiche pubbliche siano effettiva-*

mente capaci di sviluppare l'empowerment della gente meno dotata e questo da un punto di vista di sostegno economico, ma anche della socialità, della relazionalità, dell'apprendimento e della ritrovata capacità di aspirare a qualcosa da parte di queste persone", afferma Rotelli.

Maria Grazia Cogliati sta guidando per l'Azienda Sanitaria un percorso in partenariato con Comune di Trieste, Comune di Muggia e Ater per indagare la qualità dei patti di inclusione sottoscritti nell'ambito della fruizione della misura di sostegno al reddito per tutti i beneficiari residenti nelle Microaree. Si mira a indagare "se il patto di inclusione è esistente e sottoscritto, se è finalizzato ad un eventuale inserimento occupazionale tramite il Centro per l'impiego, se è sostenuto da azioni vere di inclusione sociale nei casi in cui il lavoro non può essere l'obiettivo del patto (o perché manca o perché la persona evidenzia, almeno in quel momento, una qualche impossibilità a svolgere un'attività lavorativa), e se gli obiettivi del patto di inclusione dati sono raggiunti alla verifica della misura dopo un anno", spiega Cogliati. "Quanto emergerà da questo percorso di valutazione potrebbe aiutare, nel momento in cui si deve rimettere mano alla legge, posto che la attuale legge è sperimentale ed ha valore solo per tre anni, ad apportare alcuni correttivi. Ad esempio, se la persona non riesce a lavorare, non ha senso interrompere la misura, fino a quando le sue condizioni non mutino, immaginando anche che esisteranno sempre persone che non riusciranno a lavorare né oggi né nel futuro. Poi, i dati ci dicono che il 48,5% dei patti ha obiettivi solo di area sociale, non legati al lavoro, e sappiamo che in molti casi l'obiettivo è solo pagare le bollette. E' ovvio che questa è la condizione di partenza per produrre inclusione, ma non è certo di per sé sufficiente".

## Come si fa il cambiamento? Alcuni spunti da Trieste e Monfalcone

Abbiamo visto che il progetto Microaree è una possibilità per le istituzioni e tutti i soggetti coinvolti di realizzare dei cambiamenti nel loro modo di operare, verso modalità più efficaci. Ma come si riesce a portare avanti insieme un processo collettivo di trasformazione? Lo abbiamo già detto, ricette non ce ne sono, ma può essere utile ascoltare punti di vista di altri soggetti che hanno fatto esperienze affini a quella fatta a Zindis e che hanno importanti competenze sull'innovazione nelle istituzioni.

Carmen Roll, che allora era Coordinatrice Sociosanitaria del Distretto 3 dell'Azienda Sanitaria Triestina, è stata una delle fautrici dell'avvio della sperimentazione delle Microaree. Negli ultimi anni ha invece lavorato all'avvio e alla realizzazione di una Microarea a Monfalcone per la Cooperativa Sociale Lavoratori Uniti Franco Basaglia, su incarico del Comune di Monfalcone. Nell'intervista che le abbiamo fatto, Roll ha sottolineato che per l'Azienda Sanitaria le Microaree sono state il modo di confrontarsi con i limiti del lavoro di questa



istituzione, legati all'invecchiamento della popolazione e l'aumento delle malattie croniche, che richiedono il superamento del modello ospedalocentrico e lo sviluppo delle cure a domicilio in sempre maggiore integrazione con il Servizio Sociale e la comunità. Il cambiamento è stato fatto grazie alla consapevolezza del fatto che il modo di lavorare precedente non era più efficace e andava superato. Roll ha sottolineato inoltre che, nell'esperienza delle Microaree, avvicinandosi ai territori e alle persone, i servizi pubblici si accorgono che non avranno mai sufficienti risorse per rispondere a tutti i bisogni, perché i bisogni sono infiniti. Allora è importante accorgersi anche che le persone non sono solo portatrici di bisogni, ma anche di risorse per affrontarli: il lavoro delle Microaree consiste proprio nel cercare e attivare questo tipo di risorse, cosa possibile solo se si esce dalla logica "per prestazione" e si guarda ai contesti e alle persone con un approccio aperto.

Nel suo lavoro a Monfalcone, Carmen Roll ha sperimentato da vicino il punto di vista del Comune e dei servizi sociali, nel coinvolgersi in una esperienza di microarea. Le abbiamo chiesto che cosa secondo lei può servire a un Servizio Sociale Comunale per coinvolgersi in un cambiamento come quello ricercato dal Progetto Microaree e lei ha risposto che per ogni istituzione vale lo stesso discorso che vale per l'Azienda Sanitaria: il cambiamento si innesca sulla base della percezione da parte di chi gestisce l'istituzione dell'inefficacia del modo di lavorare fino a quel momento utilizzato.

"Se chi gestisce i servizi analizza la situazione, il campo in cui lavora, ha tantissimi spunti, anche teorici. Sono tutti discorsi sull'abilitazione e disabilitazione/invalidazione da parte dei servizi. L'assistenza sociale dovrebbe abilitare le persone a camminare di nuovo con le proprie gambe, ma le statistiche dicono che in Italia solo il 20% delle persone che si rivolgono ai servizi sociali escono in seguito dallo stato di assistiti. In Danimarca, Germania, in tutti i paesi nordici l'80% esce dal circuito dell'assistenza. In Italia invece se entri in contatto con l'assistenza ci rimani a vita. La questione è come ci si deve strutturare come servizio per essere in grado di abilitare e cosa è cambiato oggi rispetto a 40-50 anni fa, quando il mondo della produzione poteva mantenere il mondo degli improduttivi. E' cominciato a vacillare



con la crisi. Da una parte bisogna guardare il funzionamento dei servizi, e le culture in senso micro, locale, e dall'altra guardare al mondo macro, alla sicurezza sociale, quindi alla necessità del passaggio dal sussidio individuale a un sistema di diritto universale che preveda un reddito minimo".

La Microarea, prosegue Roll, può servire a individuare risposte agli interrogativi che provengono dall'esperienza dei servizi. "Come si fa a essere alleati con i cittadini e non lottare con le persone - perché anche la sanità è parecchio in lotta con le persone? Come si fa? La gente vede la sanità come nemico. La questione è: se io sono in grado di guardare le mie pratiche, confrontarmi con gli esiti delle mie pratiche e non con le procedure, sono contenta?".

## Come si fa il cambiamento? Alcuni spunti da Milano

Massimo Bricocoli del Politecnico di Milano ha studiato da vicino il Programma Habitat-Microaree e conosce anche Zindis. Ha organizzato a Zindis nel 2010 un laboratorio internazionale in cui studenti da diversi paesi europei hanno interagito per una settimana con questo rione e i suoi abitanti per elaborare idee per la riqualificazione e rivitalizzazione del luogo. Il cambiamento delle istituzioni e dei territori ci sembra si faccia anche così: introducendo nuovi punti di vista, nuove relazioni e possibilità.

E' stato nostro ospite al tavolo di lavoro "Territori, attori e sviluppo dei servizi socio-sanitari nell'ambito 1.3" che abbiamo organizzato nel percorso di ricerca azione e ci ha portato degli spunti sull'esperienza di riforma del Servizio Sociale di cui è stato uno degli ispiratori e che ha seguito negli ultimi anni a Milano. L'obiettivo di questa riforma era quello di superare l'organizzazione su base categoriale del Servizio Sociale (minori, disabili, adulti, anziani, stranieri...) e riorganizzare i servizi su base territoriale con un lavoro trasversale. "E' stato un passaggio davvero rivoluzionario, di grande difficoltà da gestire, per capire come riorganizzare il lavoro dei singoli, persone che per anni hanno sviluppato compe-

tenze sulla specifica categoria di utenza e devono passare a una visione più complessa", ci ha spiegato Bricocoli. Ci ha poi illustrato il progetto "Welfare di Tutti", finalizzato ad ampliare le possibilità di accesso al welfare, da un lato da parte delle persone più in difficoltà che non hanno idea di come accedere ai servizi, dall'altro da parte di chi ha un bisogno sociale ma ha anche risorse proprie e può usufruire di servizi a pagamento.

"Il progetto dichiara l'idea che lavorare sul territorio non produce servizi che escludono chi non appartiene a quel territorio, ma significa usare i diversi contesti per capire questioni che sono valide per tutti". Questa affermazione di Bricocoli ci sembra importante anche per la nostra esperienza. E' in questo senso che le Microaree possono fungere da laboratori per le istituzioni: per affrontare questioni e innescare trasformazioni di carattere generale.

Tornando al racconto di Bricocoli, per progettare degli interventi su specifici territori a Milano "sono stati fatti corsi di formazione che alla fine sono diventati delle attività di co-progettazione incredibili. Molto lavoro tutti insieme, nella stessa aula: assistenti sociali del Comune, operatori del terzo settore, dirigenti e funzionari delle diverse istituzioni insieme. In una situazione iniziale in cui ognuno parlava dicendo 'dal punto di vista dell'istituzione x' a una situazione finale di gran confusione in cui le persone si esprimevano invece nel merito delle cose. A un certo punto si è passati da esprimersi ognuno per le proprie competenze a esprimersi nel merito delle cose, lasciando in secondo piano le competenze istituzionali. C'è stato un protagonismo crescente di tutti i partecipanti a questi corsi".

In questi corsi, racconta Bricocoli, si è ragionato sugli spazi dei servizi, su come gli spazi definiscono e caratterizzano il lavoro dei servizi. Cambiando gli spazi, si contribuisce a cambiare i servizi. A un certo punto è stato proposto anche che i servizi potessero muoversi nel territorio con un furgone, per superare la posizione di attesa ed entrare in una dimensione più proattiva! Questa del furgone era una provocazione, ma si è lavorato con la priorità di trovare uno spazio per immaginare una riorganizzazione dei servizi. E' stato trovato un locale commerciale dove si è riusciti a mescolare uno sportello sociale, gestito a rotazione da assistenti sociali comunali, con un'attività commerciale aperta, un bar, affidato a una cooperativa sociale che fa inserimento lavorativo di persone svantaggiate. "Lo spazio del servizio è un po' distaccato ma assolutamente in comune con lo spazio del bar e lì tre volte a settimana si svolgono le attività del servizio. (...) Gli assistenti sociali del Comune non vedevano l'ora di andare a lavorare in questo spazio invece che nel loro ufficio; all'inizio invece l'idea di mettersi a lavorare in pubblico era considerata con grande resistenza e ostilità (...). Quindi lo stesso spazio del servizio, anche gli stessi tavoli, in altri momenti serve al bar. Nello stesso giorno la gente beve il caffè, studia, di sera si trova con gli amici, ma anche si serve dello sportello con gli operatori".

# COOPERAZIONE SOCIALE, MICROAREE, TERRITORI

**La cooperazione sociale, in particolare quella di tipo B, ha dimostrato di saper portare un grande valore aggiunto nella co-progettazione e nella realizzazione congiunta di esperienze di microarea a fianco degli Enti Pubblici.**

## La finalità pubblica della cooperazione sociale e il lavoro nel territorio

“Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini”, così recita l’articolo 1 della legge 381/91, legge che disciplina questa materia.

La finalità delle cooperative è dunque una finalità sociale e pubblica, a cui si affianca, in costante e positiva tensione, la modalità imprenditoriale: le cooperative devono creare lavoro per i loro soci, sviluppo, devono reggersi sul mercato. Essere quindi impresa, perseguendo l’interesse pubblico. E’ una conformazione contraddittoria e forse proprio per questo fertile, ricca di possibilità. E si sposa perfettamente con le finalità del Programma Habitat-Microaree: da un lato salute, dall’altro sviluppo di comunità.

Per una cooperativa sociale il radicamento nel territorio è fondamentale. La cooperazione deve essere parte dello sviluppo del suo territorio, e viceversa il territorio deve essere parte dello sviluppo della cooperazione sociale. E’ uno scambio continuo, che ha come orizzonte la finalità pubblica, sociale, di miglioramento del contesto in cui si è. L’esperienza della Microarea nasce proprio da un ragionamento di questo tipo: le istituzioni si mettono in gioco e investono sui territori per far crescere in questi territori capacità diffuse di contribuire a perseguire finalità di salute e sviluppo di comunità da parte di tutti i soggetti. La cooperazione fra questi soggetti c’è, ed è un soggetto che può contribuire in maniera sostanziale al percorso.

## L’esperienza di Zindis e la cooperazione sociale di tipo B

E’ in quest’ottica che la Cooperativa La Collina ha scelto di mettersi in gioco nella Microarea di Zindis, riconoscendone la grande sintonia con la propria “mission”, e ha scelto, insieme agli Enti coinvolti, di farlo non come

mero esecutore di un servizio, ma investendo nella co-progettazione e nel cofinanziamento dell’esperienza.

Prima dell’esperienza di Zindis con il Comune di Muggia, a Trieste il Programma Habitat-Microaree si avvaleva dell’apporto della cooperazione sociale, ma solo della cooperazione di tipo A, quella cioè destinata a servizi socio-sanitari e educativi e non all’inserimento lavorativo delle persone con svantaggio. Comune di Trieste e Ater avevano delegato alla cooperazione di tipo A lo svolgimento dei servizi di portierato sociale che offrivano, e tuttora offrono, all’interno delle Microaree.

Noi avevamo un’idea diversa. Da un lato pensavamo che nelle Microaree non servisse una delega alla cooperazione sociale, ma servisse invece una co-progettazione in strettissimo e costante raccordo fra Enti pubblici e cooperazione sociale, in modo che entrambi i poli, gli enti e la cooperazione, ognuno con la sua specificità di mandato e le sue responsabilità, riuscissero a lavorare insieme verso obiettivi comuni. Dall’altro eravamo convinti che la cooperazione di tipo B, dedicata all’inserimento lavorativo dall’area dello svantaggio, potesse proprio in virtù di questo suo mandato e questa sua competenza dare un importante contributo, per lavorare sullo sviluppo e “l’empowerment” di contesti e persone fragili in Microarea.

## La formula della co-progettazione

L’esperienza di Zindis ha dimostrato il valore dell’apporto della cooperazione sociale di tipo B e della formula della co-progettazione al Programma Habitat-Microaree. In seguito è nata da parte di un’altra cooperativa sociale di tipo B anche un’esperienza di microarea nel Comune di Monfalcone, che avvalorava questo tipo di ottica.

Nel percorso di co-progettazione la cooperativa coinvolta investe, sia in termini di know how e capacità progettuale, sia mettendo a disposizione del progetto la propria rete, fatta di associazioni e cooperative partner



che a loro volta danno un contributo, sia portando, con la flessibilità e l’agilità che la contraddistinguono, risorse economiche per gli obiettivi del progetto, anche grazie alla partecipazione a bandi. A fianco dell’investimento degli Enti Partner per il Programma Habitat-Microaree, può crescere quindi l’investimento della cooperazione sociale, in un circolo virtuoso di moltiplicazione delle risorse. E’ questa la dinamica che a Zindis abbiamo ricercato insieme e, come emergerà meglio anche nei prossimi paragrafi, è una dinamica che suscita il coinvolgimento attivo di una pluralità di soggetti oltre che della cooperativa partner.

Il Comune di Muggia, per quanto riguarda la Microarea di Zindis, ha sperimentato con successo la formula contrattuale della co-progettazione nell’affidamento dell’incarico alla cooperazione e al tavolo di lavoro che abbiamo organizzato nell’ambito della ricerca azione si è discusso se questa sia una formula appropriata anche per il proseguimento del rapporto. Si è condiviso che in un percorso come quello delle Microaree non si può prescindere dal mantenere una regia pubblica e che al tempo stesso cooperazione e terzo settore sono in grado di offrire grandi contributi al progetto: la formula della co-progettazione come formula di incarico al terzo settore può essere vista come adatta non solo alla fase di start-up, ma anche durante la gestione del servizio, proprio perché valorizza la collaborazione costante e la necessità di costante confronto fra gli enti pubblici e il privato sociale.

Come ha sottolineato Cristina Davi, la formula della co-progettazione stimola il privato sociale a dare un contributo importante e al tempo stesso stimola gli Enti a non sottrarsi dal prendersi in carico il servizio che viene messo in atto. *“Da due punti di vista, quello di regia, di garanzia, di indirizzo, ma anche e soprattutto quello di non sottrarsi dall’opportunità di acquisire know how. Troppo spesso gli enti pubblici nell’externalizzare i servizi perdono l’occasione di crescere insieme ai soggetti che li svolgono. Se esiste sinergia con il privato sociale allora, in modo bi-direzionale, c’è molto da imparare, purché l’ente pubblico mantenga un ruolo attivo e cerchi di acquisire conoscenza”.*

## La Cooperativa Sociale La Collina

Ci sembra importante raccontare brevemente chi siamo, al di fuori del nostro impegno nel progetto di Zindis, nell’ottica di contribuire sempre di più con tutte le nostre potenzialità per i territori.

La Collina Società Cooperativa Sociale ONLUS Impresa Sociale ([www.lacollina.org](http://www.lacollina.org)) è una cooperativa sociale di tipo b impegnata dal 1988 nella realizzazione di percorsi di inclusione socio-lavorativa a favore di persone escluse dal sistema delle opportunità di accesso al mercato del lavoro in ragione di un vissuto di fragilità legato a disagio psichico, limitazioni fisiche, dipendenza da sostanze e/o provvedimenti giudiziari. Opera nel mercato del terziario avanzato con la progettazione, l’offerta e l’erogazione di servizi per conto di istituzioni pubbliche ed enti privati, muovendosi lungo una duplice direttrice nel tentativo di coniugare le logiche dell’impresa, centrate sulla soddisfazione del cliente e sull’erogazione di servizi innovativi, con la delicata mission dell’inserimento lavorativo di persone provenienti dall’area dello svantaggio.

I principali settori d’intervento sono: servizi culturali in ambito museale e bibliotecario; servizi amministrativi di front e back office; servizi turistici, ricettivi e ristorativi; creatività, didattica e comunicazione; progetti per i territori.

In rete con partner pubblici e del privato sociale, La Collina ha realizzato nei territori delle province di Trieste e Gorizia diversi percorsi sperimentali legati al mondo della cittadinanza attiva, del welfare innovativo e del protagonismo giovanile in contesti urbani, dell’associazionismo e in ambienti scolastici ed extrascolastici, tutti accomunati, pur nella diversità e variabilità delle tematiche, dal tentativo di dar risposta al fabbisogno di ricodificazione e (ri)costruzione di un’immagine condivisa della città pubblica da parte dei suoi abitanti, restituendo loro un ruolo primario nei processi di sviluppo delle comunità attraverso iniziative di auditing, comunicazione e di espressione dal basso.

## Progetti per i territori dell’Ambito 1.3

Sulla scia di quanto precedentemente affermato, la cooperativa La Collina ha già messo a sistema una serie di ingredienti intercettati lavorando quotidianamente nei territori, costruendo geometrie variabili pubblico-privato capaci di attivare risorse da poter utilizzare per realizzare una moltitudine di attività in grado di rispondere alle istanze rilevate durante la ricerca azione e contribuire così insieme agli Enti Partner ai prossimi passi del percorso rivolto ai territori dell’Ambito 1.3.

Nello specifico, si sono presentate due richieste di finanziamento, una a livello nazionale (con partenariato extra-regionale) ed una a livello regionale (con partenariato provinciale), per avviare delle progettualità focalizzate nello sperimentare nuove modalità per coinvolgere



le comunità locali e soprattutto le famiglie, i bambini e i ragazzi, nella costruzione collaborativa della città del futuro.

“E se diventi farfalla” - bando nazionale sulla povertà educativa

La Collina è Corresponsabile della progettazione e realizzazione delle attività in Friuli Venezia Giulia, in collaborazione con l'Istituto Comprensivo di Paularo-Arta Terme e con il soggetto capofila Cooperativa Sociale Zaffiria, del progetto “E se diventi farfalla. Contrastare le povertà educative investendo sulla creatività dei bambini, delle famiglie, delle comunità locali”. Il progetto mira a ridurre le povertà educative con una strategia comune nei diversi territori (13 su tutto il territorio nazionale, tra i quali l'ambito distrettuale di Muggia e San Dorligo Della Valle-Dolina), aumentando l'accessibilità alle offerte culturali-educative valorizzando le strutture già esistenti (ludoteche, centri bambini, scuole) attraverso una maggiore apertura al territorio, cercando nuove traiettorie per aumentare l'offerta (sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo) mentre l'azione della cooperativa si focalizzerà nell'agevolare la moltiplicazione di occasioni di networking fra le risorse comunitarie formali ed informali del territorio attraverso la realizzazione di percorsi itineranti didattico-esperienziali rivolti a bambini, famiglie ed operatori scolastici.



“Community Map” - Bando Regionale Associazionismo Familiare 2017

Il progetto “Community Map”, che si è aggiudicato il finanziamento della Regione, si sviluppa attraverso sei iniziative per attivare la costruzione partecipata, intergenerazionale e interculturale di uno o più strumenti di visualizzazione e valorizzazione delle risorse locali per supportare le famiglie e i ragazzi dell'ambito distrettuale di Muggia e San Dorligo Della Valle-Dolina nell'auto-organizzazione delle attività quotidiane (life planning): l'imprenditoria, l'arte, la parola, lo sport e la città pubblica diventeranno così pretesti per, attraverso iniziative pratiche e collaborative, agevolare la contaminazione e la conoscenza reciproca tra persone, professionisti, istituzioni, realtà del terzo settore e spazi urbani, oliando i primi meccanismi per lo sviluppo di legami di comunità.



“Lunatico Tour” a Muggia.

Nell'Ambito del Lunatico Festival, un ricco cartellone di eventi a fruizione gratuita che già da tre anni La Collina organizza nell'intero periodo estivo a Trieste, quest'anno sono previsti appuntamenti anche in altri Comuni: a Muggia La Collina offre un laboratorio teatrale tenuto da Pino Roveredo al Ricreatorio in cui saranno coinvolti i giovani dell'Ambito 1.3, con uno sguardo particolare a chi sta nelle periferie, per raccontare il loro territorio e la loro voglia di futuro. Alla fine della settimana laboratoriale ci sarà lo spettacolo conclusivo, “Giovani in Scena” (25/8/17, ore 21, giardino del Teatro Verdi a Muggia).



## APPRENDIMENTI DALL'ESPERIENZA SUL CAMPO

**Proseguiamo ora nella riflessione sul percorso portato avanti in Microarea. Abbiamo fatto una lunga e ricca esperienza a Zindis, stando quotidianamente sul territorio fin dal 2011 e occupandoci del coordinamento operativo della Microarea, e abbiamo avuto un ricco confronto con i referenti delle altre Microaree, alcuni dei quali abbiamo anche intervistato. I punti di seguito sono quelli che ci sembrano fondamentali per fare microarea nell'operatività, sulla base della nostra esperienza e del confronto con altre persone coinvolte in esperienze affini.**

### Un approccio aperto e una presenza a trecentosessanta gradi

Abbiamo già parlato di aprirsi al territorio, di integrazione e di deistituzionalizzazione. Nell'operatività questo significa che nelle Microaree si ritrova la tensione quotidiana a mantenere il proprio approccio aperto alle persone e al contesto, senza escluderne nessun aspetto che abbia a che fare con lo star bene o lo star male. Così, di fronte ai bisogni delle persone, si cerca di non rispondere mai “non è compito mio”, come invece i servizi che offrono prestazioni definite e spesso standardizzate fanno ogni volta che la richiesta della persona non corrisponde alla prestazione fornita. Si cerca di essere aperti a tutto, in stretta collaborazione con tutti i servizi, e superare le separazioni sia per quanto riguarda i diversi problemi del singolo, e le risorse anche solo residuali che ognuno sempre ha per affrontarli, sia per quanto riguarda il fatto che i singoli vivono sempre in un contesto, con altre persone.

Sari Massiotta, che dai primi anni ad oggi si è sempre occupata, da diverse posizioni, di Microaree e che ha seguito l'avvio di Zindis per la Cooperativa La Collina e successivamente per l'Azienda Sanitaria, in una intervista video (2012) spiega: “normalmente cosa succede: quando andiamo a confrontarci con le istituzioni che dovrebbero darci delle risposte sui nostri specifici bisogni, queste questioni vengono sempre separate, spezzettate, trattate in modo specialistico ma estremamente separato. Per cui dal medico vado a trattare esclusivamente il pezzettino che riguarda il mio problema di malattia, all'Ater vado a rappresentare il pezzettino ‘problema casa’, al Comune vado a rappresentare il mio problema di tipo più economico, lavorativo o altro, però queste cose non vengono mai viste nel loro insieme, e nelle interazioni che hanno tra di loro. E soprattutto non mi viene quasi mai chiesto quali sono le risorse che io stessa cerco di mettere in campo per affronta-

*re i miei stessi problemi. E in questa cosa si perde moltissimo. E allora in questo senso io credo che la Microarea prova ad essere qualcosa che connette, mette insieme. Prova a essere uno spazio, un luogo, un'opportunità di incontro tra persone, dove tutte le questioni che hanno a che fare con il vivere siano trattate in modo non separato. Per cui, che il luogo di vita possa diventare il luogo in cui si cura, in cui ci si prende cura, della nostra salute, ma salute intesa veramente in senso complessivo, di benessere, quindi anche del come si vive, del come ci si muove, del come ci si può incontrare tra persone. Poi secondo me un altro tema importantissimo è quello che la separazione riguarda anche il modo in cui si interviene, non solo perché si separano i pezzetti delle questioni, ma anche perché i servizi normalmente intervengono sulle persone in maniera singola, sul singolo nucleo familiare, per cui il rapporto medico-paziente, l'assistente sociale con il proprio assistito, eccetera... Microarea cerca di lavorare su questo in maniera un po' diversa, ovvero è un luogo in cui si vorrebbero suscitare una molteplicità di relazioni tra una pluralità di soggetti”.*

Nel modo in cui i referenti di Microarea intervistati descrivono il proprio lavoro, l'apertura alle richieste della gente emerge come una delle caratteristiche principali: “Lo descriverei come un'agenzia dove tutte le richieste, i bisogni, vengono ascoltati. La gente chiede e si vede di cercare delle risposte”, dice Alfio Stefanic (Valmaura). “E' un lavoro di contesto, che parte da un luogo molto specifico, lavora su un contesto molto specifico, è un lavoro assolutamente privo di barriere, soglie di accesso per le persone. Diciamo che appunto la modalità di contatto delle persone è totale e anche la tipologia di risposte che si danno. Ci sono alcune risposte che si danno direttamente, ma più che altro ci si attrezza a dare delle risposte a trecentosessanta gradi utilizzando i servizi e i luoghi che possono dare queste risposte e agevolando molto i percorsi con essi”, racconta Monica Ghiretti (Ponziana).

## Un punto di riferimento... proattivo

I referenti utilizzano termini come "ascolto", "vicinanza", "lavoro di prossimità" e sottolineano come con questo tipo di lavoro, essendo presenti "sotto casa", si diventa un "punto di riferimento" per le persone del rione a cui si è dedicati e in cui si è accessibili tutti i giorni. Un aspetto tipico del lavoro di microarea, oltre alla porta aperta in sede e al fatto che ognuno può recarsi alla sede quando vuole o telefonare nei casi in cui c'è in sede un telefono fisso (nei limiti della presenza quotidiana che si riesce a garantire in ogni singola sede), è che il numero di cellulare di servizio del referente di Microarea è a disposizione di tutti gli abitanti, che quindi lo possono contattare molto facilmente.

La continuità di presenza permette di avere con le persone di cui ci si occupa un rapporto molto diverso da quello che con loro hanno i servizi, che entrano solo per un momento nelle case delle persone, quando c'è uno specifico problema da affrontare, e può facilitare il rapporto delle persone con i servizi quando insorgono specifici problemi. In qualche modo "entri nella storia delle persone. (...) Ti vivono come un aiuto, però ti vivono un po' anche come un vicino di casa", aggiunge Monica Ghiretti. Inoltre, prosegue, "è un lavoro di prossimità, di proattività, dove non si aspetta mai che le cose arrivino, ma si cerca di andare loro incontro, di prevenirle, di incontrarle prima che possano diventare problematiche". Si svolgono azioni di conoscenza della popolazione anche porta a porta e si mantiene un atteggiamento di norma teso a raggiungere tutti, organizzando ad esempio iniziative pubblicizzate con volantini in ogni stabile e preoccupandosi di contattare, se si è a conoscenza di situazioni problematiche, chi di sua iniziativa non si fa vedere, anche solo per sapere come va. Le Microaree svolgono "un importante ruolo di 'antenna' dei servizi, sensibile a rilevare/prevenire le situazioni di rischio, specie nella cosiddetta fascia grigia" (S.Ho.W., 2014, p. 32). Questa antenna, come molti dei soggetti intervistati sottolineano, non è volta solo a individuare i problemi e i bisogni, ma anche e soprattutto a evidenziare e valorizzare le risorse delle persone e del territorio, necessarie per affrontare i bisogni.

## Il lavoro del referente di Microarea

Portare avanti questo approccio, questa presenza, è un lavoro quotidiano a tempo pieno, il lavoro del referente di Microarea. Un lavoro inoltre che richiede importanti competenze. Non crediamo siano possibili scorciatoie: è questo tipo di lavoro che rende possibile l'occuparsi di un territorio e dei suoi cittadini a tutto campo come si cerca di fare in Microarea. E' basato sulla continuità di presenza, la conoscenza attiva della popolazione e del contesto, l'atteggiamento aperto incentrato sull'ascolto e sulla mediazione, la capacità di coordinare il gruppo dei collaboratori (in Microarea ci sono volontari di Servizio Civile, abitanti attivi, persone in borsa di formazione lavoro, altri operatori... che affiancano



nella quotidianità il referente), il fungere da punto di riferimento capace di offrire informazioni e supporto e di facilitare le persone nel rapporto con i servizi, il fungere da antenna per i servizi, il fare da "collante dell'integrazione" fra i vari servizi e soggetti, con funzioni di coordinamento operativo e raccordo...

Il nostro punto di vista basato sull'esperienza sul campo è confermato da chi ha studiato la questione. Ofelia Altomare, dirigente infermieristica e responsabile delle Microaree del Distretto 3 dell'ASUITS, ha approfondito le competenze del referente di Microarea con una tesi di Master, producendo una "job description" che è stata recepita in sede aziendale, nella direzione del riconoscimento e della valorizzazione di questa figura professionale. Il referente di Microarea è una figura che si confronta giorno dopo giorno con la complessità e che deve essere dotata di importanti competenze per farlo. L'analisi di Altomare è molto dettagliata. Qui ci limitiamo a riportare che le competenze individuate sono di tipo sia trasversale (gestionali e relazionali), sia di tipo tecnico-professionale, e riguardano principalmente i seguenti processi: l'organizzazione del lavoro, la gestione e lo sviluppo dei collaboratori e del gruppo di lavoro, lo sviluppo di comunità e l'inclusione di persone ad alto rischio di emarginazione.



## Esserci. E' con la presenza e l'ascolto che si crea fiducia e partecipazione

La presenza del referente nel territorio è il volano per creare fiducia e l'apertura dell'approccio è fondamentale per stimolare la partecipazione di tutti i soggetti. "La partecipazione va costruita, non nasce dal nulla. Bisogna investire in questo, bisogna essere aperti, rendere aperta la Microarea, accettare le persone, non avere pregiudizi", spiega Martina Gojca, che per più di dieci anni è stata la referente della Microarea di Grego. Monica Ghiretti aggiunge: "la Microarea parte da un non giudizio, da una apertura completa alle persone, quindi uno si sente accolto a trecentosessanta gradi, perché non viene visto per il problema che ha, ma per quello che è".

La presenza nel rione di soggetti istituzionali con questo atteggiamento aperto genera nella popolazione un senso di maggiore fiducia verso le istituzioni, ma anche di maggiore sicurezza nei rapporti con i vicini. A Ponziana, racconta Monica Ghiretti, prima che ci fosse il progetto Microarea, "nel quartiere c'era la sensazione di essere abbandonati, e ovviamente quando i vicini di casa sono il tossico, il matto, l'ex carcerato eccetera, la

chiusura diventa anche più forte ed è comprensibile, c'è paura. Il fatto di sentirsi curati, coccolati, di sentire una presenza di una istituzione vicina, secondo me ha stemperato questo senso di paura e pericolosità".

Rimane certo necessario che a questa presenza si riesca ad affiancare l'impegno reale da parte di istituzioni e servizi per intervenire in risposta ai problemi e ai bisogni che emergono, e che l'atteggiamento aperto "a trecentosessanta gradi" sperimentato in Microarea vada a contaminare tutti i servizi e le istituzioni coinvolte. Non è facile, ci saranno sempre resistenze, limiti, impossibilità a dare risposte, ma sicuramente la forza del lavoro di microarea è quella di continuare a esserci, nonostante tutti i limiti e le difficoltà e di cercare anche strategie indirette per affrontare i problemi della gente, quando non è possibile fornire nell'immediato le risposte che sarebbero necessarie.

## Se le istituzioni si impegnano i cittadini fanno altrettanto

Si tratta di ascoltare i bisogni e i desideri delle persone e cercare di andar loro incontro: è così che nasce la partecipazione, è così che le persone si attivano in un progetto comune. Si attivano quando capiscono che in questo progetto da un lato non sono sole, dall'altro sono libere di metterci del proprio. Questo sia nelle azioni di supporto a singole persone in situazione di fragilità, sia nelle azioni di sviluppo di comunità. E in realtà questa distinzione in Microarea non è netta: le azioni fatte per singole persone in difficoltà spesso coinvolgono anche altri e hanno anch'esse una componente di sviluppo di capitale sociale e sviluppo di comunità, come viceversa le azioni di sviluppo di comunità sono sempre prioritariamente orientate a includere i più fragili e a essere per loro di supporto.

E' difficile descrivere in maniera sintetica come la Microarea entra a far parte della storia delle persone che la attraversano, la sofferenza che alcuni vi portano, ma anche l'orgoglio, pur stando male, di dare ognuno a suo modo un contributo al proprio e all'altrui star bene, il reticolo di relazioni e di attività che si crea, i sorrisi, gli affetti, i conflitti, che con grandi sforzi di mediazione da parte del referente spesso trovano composizione, le energie che la gente mette nei progetti comuni... Aiutare la propria vicina, fare un pranzo insieme, fare una festa, fare un orto sociale, fare la "pulizia partecipata del rione"... Con il lavoro organizzativo da parte del referente, con il supporto delle istituzioni, con la tensione a rompere le dinamiche di esclusione che spesso si creano, con l'impegno a trovare spazio per tutti, a valorizzare le capacità di tutti, sono possibili importanti attività in cui i cittadini sono i protagonisti principali, per la cura del proprio contesto, di se stessi, degli altri, e sono possibili grandi sinergie con il terzo settore. I cittadini, con il supporto della Microarea, crescono, si riuniscono, diventano sempre più attivi, riescono a portare avanti autonomamente alcune delle attività che

desiderano realizzare. A Ponziana è nato un Comitato di Quartiere che organizza corsi e attività, a Zindis è in atto un processo di costituzione di una associazione da parte di un gruppo di abitanti che si sono specializzate in attività laboratoriali con le quali stanno provando a fare autofinanziamento... Entrambe queste esperienze sono caratterizzate da un lato dal supporto costante da parte del referente (e per quanto riguarda Zindis, anche da parte della cooperativa sociale coinvolta, che ha sostenuto sia economicamente sia dal punto di vista progettuale il percorso), dall'altro da una sempre maggiore autonomia dei cittadini attivi, che diventano a tutti gli effetti un partner della Microarea.

L'esperienza che si fa in percorsi come questi, percorsi sempre complessi, pieni di avanzamenti ma anche di momenti di stallo e arretramenti, è di vedere piano piano le potenzialità, le capacità, le risorse moltiplicarsi. E' qualcosa di straordinario. Con il lavoro di una persona, il referente, si suscita, si coltiva, si rafforza, l'impegno di decine, decine e decine di altri, gli abitanti del rione. Se le istituzioni dimostrano la loro presenza, la loro attenzione, il loro impegno, i cittadini sono disponibili a impegnarsi altrettanto.

## La sede

In questo processo di attivazione dei cittadini, la sede di Microarea e il modo di utilizzarla da parte degli abitanti coinvolti è molto importante, anche se è possibile immaginare anche Microaree che non abbiano una sede, soprattutto in casi di territori ad alta dispersione abitativa. La situazione ottimale per la sede di Microarea, nei casi sia prevista, è che la sede sia uno spazio visibile e accessibile. In alcune delle Microaree attualmente esistenti si tratta di un locale al piano terra o al piano ammezzato, affacciato sulla strada e visibile dall'esterno grazie anche a segnaletica. E' dotato di cucina o cucinino. Sono spazi che si propongono all'esterno come aperti e il più possibile esposti. Vengono frequentati per richieste o attività specifiche, o anche senza un motivo particolare, solo per stare un po' in compagnia. Sono spazi molto più simili a case che a sportelli o uffici. A differenza delle case però, sono aperte a tutti. Come si afferma in una presentazione del progetto, "l'utilizzo delle sedi è il più vario: nella Microarea si cucina, per tre o per quindici, si risponde al telefono, si riciclano vestiti, mobilio, si ciacola, si trova chi può fare, si misura la pressione, si fanno caffè, ginnastica dolce, lavatrici, riunioni, doposcuola, accoglienza, fotografie, schede... In maniere talvolta imprevedibili, bisogni incontrano offerte, domande moltiplicano risposte, voci trovano ascolto" (AAS1, 2015, p. 20).

In diverse Microaree, diversi abitanti hanno le chiavi della sede e la aprono e chiudono autonomamente, dilatando così enormemente gli orari di apertura e appropriandosi ancora di più del progetto. La referente di Ponziana in particolare ha raccontato che sono molti gli abitanti di Ponziana ad avere le chiavi della sede e

a utilizzare la sede per attività, sia di sera che nei fine settimana. Il tutto si regge con il suo supporto nell'organizzazione, il suo monitoraggio, e il suo lavoro di mediazione fra i diversi gruppi, ma c'è un altissimo grado di autonomia nell'uso della sede. "Sono tutti autonomi, arrivano, entrano, fanno, mettono a posto e puliscono. Se la sentono loro e questo è un altro aspetto che facilita tanto la partecipazione, perché è un luogo di tutti e quindi è favorito anche molto il rispetto degli spazi, perché sapere di viverlo in tanti fa sì che ciascuno rispetta lo spazio che è anche dell'altro", spiega Monica Ghiretti.

## Molteplici soggetti, un obiettivo comune

Come si sarà ormai capito, nelle Microaree più si è meglio è... Questo è anche un fatto di buon senso, è evidente che se si è in tanti si può fare di più. Volontari di servizio civile, abitanti attivi, associazioni, cooperative sociali... I soggetti che danno il loro contributo nelle Microaree sono davvero numerosi e le attività che grazie a loro si riescono a realizzare sono tantissime, se ne può avere un assaggio nella raccolta "Cura e partecipazione" (ASS1 e ENAIP, 2015, vol. 7).

Quello che per esperienza diretta possiamo dire, dopo diverse esperienze di collaborazione con molteplici soggetti in Microarea, è che è fondamentale, oltre alla presenza del referente, di cui si è già parlato e che nell'esperienza di Zindis è stata fornita con successo dalla cooperazione sociale, che ci sia a monte una regia pubblica forte, che sappia presidiare l'obiettivo comune della cura del rione e dei suoi abitanti, che sappia definire gli obiettivi specifici da perseguire e che sappia evitare derive privatistiche da parte di singoli soggetti nello svolgimento delle attività.

# PER AFFRONTARE IL PROBLEMA DELLE RISORSE

**In Microarea ci si trova tutti i giorni di fronte al fatto che le risorse non sono mai sufficienti a rispondere ai bisogni, e tutti i giorni si sperimenta che è sempre possibile utilizzare meglio le risorse che si hanno, riuscendo a generarne altre.**

## Siamo in crisi! Ma di quale crisi si tratta?

Nell'ambito del laboratorio parte del progetto di ricerca "Entrare Fuori / Entrar Afuera" organizzato da Francesco Salvini, a cui abbiamo partecipato insieme a diversi referenti di microarea e altre persone esperte del tema, si è riflettuto anche sul concetto di crisi nell'ambito dell'esperienza delle Microaree. Secondo Sari Massiotta il concetto di crisi è un concetto utile per inquadrare questa esperienza, ma va definito di quale crisi si tratta. Certamente siamo in un periodo segnato dalla crisi economica, ci sono problemi di risorse e gli Enti pubblici hanno difficoltà a realizzare progetti per questo motivo. "Però la crisi in cui si collocano le Microaree è una crisi di sistema, è la crisi del modello tradizionale della medicina d'attesa, una medicina ospedalocentrica, e di sistemi di welfare che tendono a mobilitarsi solo quando la domanda arriva alle istituzioni, a trattare la persona separatamente dal suo contesto di vita, a trascurare se non ignorare completamente le risorse della persona e del suo contesto nei processi di presa in carico", ha spiegato Massiotta. Se si inizia a ragionare sul fatto che sono i sistemi sanitari e di welfare ad essere in crisi, se si accetta questa condizione di crisi come una condizione in cui bisogna cercare nuovi assetti e nuove modalità di lavoro, allora forse è più facile ragionare su come utilizzare al meglio le risorse, seppur scarse, che si hanno.

## Riconversione

"A fronte di queste condizioni di crisi non si tratta di ottimizzare un sistema di offerta esistente, non è avendo 1 o 10 infermieri o fisioterapisti domiciliari o assistenti sociali in più che riuscirò a fare più salute sul territorio, bisogna proprio cambiare radicalmente la prospettiva, si tratta di riconvertire/riorganizzare le proprie risorse riconoscendo i limiti del proprio modello di intervento, più che della propria dotazione di risorse", prosegue Massiotta.

Il concetto di riconversione è centrale nell'esperienza triestina fin dalla radicale trasformazione della psichiatria portata avanti da Basaglia a Trieste negli anni Settanta e poi proseguita nei decenni successivi, espe-

rienza di cui il Programma Habitat-Microaree è indubbiamente figlio. Nel percorso basagliano riconvertire le risorse ha voluto dire che le risorse necessarie per far stare i pazienti dentro il manicomio, una struttura chiusa con costi altissimi, con lo smantellamento di questa istituzione hanno iniziato ad essere utilizzate per rendere possibile la vita dei pazienti nella città, e si è risparmiato molto! Oggi forse ragionare sui costi delle case di riposo, e dei ricoveri impropri degli anziani, e sulle alternative possibili di assistenza domiciliare, porterebbe a risultati simili e con le Microaree si sta provando ad andare in questa direzione.

Ma anche pensando più in piccolo, le Microaree possono funzionare come laboratori di riconversione, laboratori in cui le istituzioni utilizzano in maniera diversa gli operatori, fanno fare loro cose diverse per rispondere meglio ai bisogni. Spesso si tratta di aggregare bisogni individuali ai quali non si potrebbe dare risposta singolarmente per mancanza di risorse, e dare risposte collettive, in occasione delle quali le persone si arricchiscono di relazioni e mettono in campo anche le loro capacità e risorse. Ad esempio: a Zindis molti anziani hanno difficoltà a fare la spesa a causa della distanza dei negozi e delle barriere architettoniche, ma non si può fornire a tutti l'accompagnamento individuale previsto dal Servizio Sociale. Allora si prende il furgone e si accompagnano in gruppo! E così passano anche qualche ora insieme, chi è più in gamba aiuta chi lo è meno, e ci sono comunque anche volontari che danno una mano. Oppure: a Grego c'erano molte domande anche improprie di fisioterapia, alle quali non era possibile dare risposta singolarmente, allora si è organizzata una ginnastica dolce di gruppo, inizialmente gestita da una fisioterapista del Distretto e poi autogestita dal gruppo...

## Investendo nei territori le risorse si moltiplicano

Sari Massiotta ha sottolineato che che "il tema è qual è l'oggetto del mio intervento, su cosa e con chi lavoro, chi sono i miei alleati. E' dal lato della domanda di servizi e non dell'offerta che bisogna agire. Bisogna imparare a riconoscere e lavorare su dove e come nasce la domanda di servizi, cambiare e qualificare quella

domanda, cambiare il rapporto tra i cittadini ed i servizi: cioè i servizi hanno bisogno di costruire un'alleanza organizzata con le comunità di cittadini e per questo devono andare nei luoghi di vita, ad abitare il territorio, devono prendere in carico i contesti di vita e non solo il singolo caso o paziente, devono curare anche i luoghi. Perché altrimenti non sanno come imparare a vedere e riconoscere i bisogni veri della gente né tanto meno le risorse dei singoli e delle comunità. Devono diventare capaci di usare le proprie risorse in modo generativo, cioè usare la spesa pubblica per investire nei territori in modo che le risorse investite producano altre risorse, moltiplichino il capitale di quel luogo, inneschino processi e non solo erogano prestazioni. Per farlo davvero c'è bisogno di pratiche concrete che insegnino ai servizi a farlo a partire dal basso, dall'operatività concreta, dal singolo territorio che funge da caso di studio, da laboratorio per imparare cosa serve, quali "nuove" competenze, quali sinergie, e imparare come si fa...".

A Zindis, come nelle altre Microaree, gli Enti partner lo hanno fatto, lo stanno facendo. Si tratta di quel "fare tanto con poco", di quella moltiplicazione dei soggetti in campo, delle energie, dei contributi, che abbiamo cercato di descrivere in questo libretto. Pensiamo di aver sperimentato nella pratica che l'investimento pubblico nel territorio, se è stabile e continuativo, suscita effettivamente e continua a suscitare altre risorse, maggiori di quelle investite. Pensiamo che stiamo imparando come si fa.

### La risorsa dello scambio: fundraising, processi a geometria variabile e approccio win-win tra credibilità e fiducia

A Zindis questo processo virtuoso di moltiplicazione di risorse lo abbiamo praticato insieme, Enti partner e cooperazione sociale, e come già illustrato pensiamo che la cooperazione sociale abbia dato un contributo importante al processo. Ora proviamo a cambiare un po' linguaggio e aprire un ragionamento su come contribuire ancora di più, immaginando possibilità di raccolta fondi su cui potrebbe impegnarsi la cooperativa per le nuove attività proposte nell'ambito di questa ricerca azione, in particolare per quanto riguarda possibili risposte ai problemi di mobilità per San Dorligo della Valle-Dolina e Aquilinia. Sono possibilità che richiedono da un lato la presenza nel territorio, dall'altro la capacità di tracciare triangolazioni tra domanda e offerta, tra risorse eterogenee, bisogno e opportunità, avendo gli strumenti per dialogare tanto con la popolazione quanto con l'Amministrazione, tanto con le grandi industrie quanto con le scuole elementari.

Attraverso lo scambio, in un'ottica di geometria win-win (ovvero quelle particolari configurazioni di stakeholders interne ad uno specifico progetto dove tutti i nodi del network ottengono un chiaro e misurabile benefi-

cio nell'esser parte attiva di un processo), è possibile by-passare attraverso una triangolazione di più ampio spettro le problematiche che nel 99% dei casi emergono nel momento in cui qualsiasi soggetto (in forma singola o associata) chiede all'ente pubblico l'avvio di un nuovo servizio o l'implementazione di qualcosa di esistente.

Non esiste una formula univoca, chiara ed immutabile capace di tradurre, quasi matematicamente, quello che si è appena affermato. Non esiste alcun sportello al quale rivolgersi, ufficio al quale presentarsi per dar rappresentazione tridimensionale di quanto detto. Occorre "stare nei territori", parlare con la popolazione tendendo contemporaneamente un orecchio teso nei confronti di possibili opportunità provenienti da enti locali, imprese, aziende, eventi, attività, iniziative, trend, bandi, gare, appalti, concorsi. Occorre attivare ed alimentare un senso di fiducia reciproco, di credibilità basata non solo sul "fare" ma sul "fare bene". Occorre partire da piccole progettualità, limitate nel tempo, capaci di generare output misurabili attraverso parametri condivisi ex ante, iniziative che necessitano di un basso investimento economico e sono "cantierabili" nel medio-breve periodo (2-3 mesi al massimo). Occorre connettere, mettere in relazione realtà anche molto differenti tra loro attraverso la costruzione di una strategia capace di moltiplicare triangolazioni: se A possiede delle risorse da investire e B un problema da risolvere, non è detto che tra loro debba (e possa) esserci una relazione diretta.

### Un esempio pratico

A è una grande azienda petrolchimica del territorio che per statuto è obbligata a realizzare nelle scuole elementari del Comune di appartenenza una serie di laboratori di sensibilizzazione sul tema della cura e valorizzazione dell'ambiente mentre B è un gruppo di cittadini che richiedono a gran voce all'azienda dei trasporti pubblici di aumentare il numero e la frequenza di autobus che attraversano una moltitudine di piccoli quartieri. A ha inserito in bilancio un budget per la realizzazione dei laboratori didattici mentre l'azienda dei trasporti pubblici non ha le risorse economiche per aumentare sia il numero che la frequenza degli autobus, anche in ragione di una domanda molto "piccola" rispetto all'investimento necessario.

Ecco un tipico caso in cui l'arrivo di un soggetto C, come ad esempio una cooperativa sociale, potrebbe mettere a sistema tutti gli ingredienti finora descritti: potrebbe realizzare i laboratori nelle scuole e per questo ricevere dei soldi dall'azienda A di cui una parte potrebbero andarsi a sommare con un piccolo contributo messo dall'azienda dei trasporti pubblici. Parallelamente, la cooperativa sociale (soggetto C) potrebbe attivarsi per trovare sul territorio un pulmino a 9 posti sottoutilizzato di proprietà, ad esempio, dell'ente locale (che lo metterebbero gratuitamente a disposizione

del progetto) ed organizzare un servizio di bus-navetta innovativo che dia risposta alla domanda di mobilità emersa dal basso. Inoltre, sempre il soggetto C, potrebbe chiedere ad un grande centro commerciale della zona di personalizzare le pareti del pulmino (un po' come succede con gli autobus di linea) attraverso l'applicazione di banner pubblicitari in cambio di un ulteriore contributo economico per coprire le spese di gestione dello stesso (come tutti sanno, un mezzo di trasporto in movimento attira molto l'attenzione delle persone).

Ed ancora, immaginiamoci che il progetto susciti così tanto interesse che la domanda di mobilità aumenta esponenzialmente: come fare? Come dare risposta a tale crescita senza chiedere ulteriori risorse ai soggetti già partner dell'iniziativa? Attivando altri strumenti finanziari, come ad esempio la sottoscrizione di partenariati con altre grandi aziende del territorio che al posto di destinare una parte delle risorse in bilancio a questo tipo di attività (rappresentando, quindi, una voce di costo) decido di dirottare meccanismi già esistenti e rodati verso la costituzione di un unico grande fondo a supporto di iniziative di comunità.

Basti pensare al famoso 5x1000: tutti (essendo una quota delle imposte sul reddito) hanno la possibilità di destinarlo a enti di ricerca, non profit, attività socialmente utili, volontariato, centri sportivi, a enti che tutelano l'arte e il paesaggio e perfino al proprio Comune o ente locale. Pensate solo al fatturato di aziende presenti nei territori oggetto della ricerca-azione come Wärtsilä, Pasta Zara, Centro Commerciale Montedoro, SIOT, Sandtex per non parlare della moltitudine di concessionarie di automobili localizzate tra Dolina, Muggia e Aquilinia. Un unico dato: Pasta Zara, nel 2015, ha fatturato tra ricavi delle vendite e delle prestazioni oltre 280 milioni di euro (fonte [www.pastazara.it](http://www.pastazara.it)) mettendo ipoteticamente a disposizione un tesoretto di quasi 1,5 milioni di euro, una cifra (enorme) che non rappresenta (però) un costo per l'azienda ma una risorsa per lo sviluppo di progetti di comunità.

### La cornice europea e l'innovazione sociale

Siamo convinti che le risorse necessarie per sviluppare le progettualità si possono trovare. Ottimizzando e ricorrendo alle risorse che si hanno in un'ottica di investimento, facendo autofinanziamento, anche cercando anche finanziamenti europei.

Ci siamo confrontati con due persone con una grande esperienza nell'ambito della finanza agevolata e della progettazione europea: Elena Canciani, esperto in materia internazionale e comunitaria inserito nella lista esperti della Regione Friuli Venezia Giulia e responsabile dell'area Innovazione e Progettazione del Consorzio di cooperative sociali C.O.S.M. (Udine) e Fabrizio Valencich, cooperatore sociale della Cooperativa Sociale

Arcobaleno (Gorizia) che si è occupato molto di progettazione europea.

Siamo partiti dalla constatazione che le progettualità che intendiamo sviluppare sulla base di questa ricerca azione, e il Programma Habitat-Microaree al quale si ispirano, sono molto in linea con le parole chiave della strategia "Europa 2020 per una crescita inclusiva, intelligente e sostenibile". Elena Canciani ha sottolineato che l'accento che noi mettiamo sull'integrazione interistituzionale e con il terzo settore, sulla partecipazione dei cittadini, sullo sviluppo di comunità e l'inclusione è in linea con le strategie europee in quanto realizza il modello di innovazione cd. "della quadrupla elica", vale a dire *un ecosistema ad innovazione aperta centrata sull'utente* che mette in moto i meccanismi di partecipazione della comunità e riconosce ai cittadini un ruolo di amministratori attivi del bene comune, e va promossa anche nei confronti delle istituzioni locali.

Elena Canciani ha spiegato che *"la dimensione dell'innovazione sociale così come espressa dalla Commissione Europea nei documenti di indirizzo per la definizione delle strategie di specializzazione intelligente dei territori consente, grazie al coinvolgimento dei cittadini accanto ai precedenti tre attori dell'innovazione tradizionale (Università, Imprese, Istituzioni), di ottenere risultati altrimenti inimmaginabili di flessibilità, adattabilità, efficienza, nell'erogazione di servizi che impattano in modo fondamentale sulla qualità della vita dei cittadini. Si pensi ad esempio a temi come l'accessibilità, il diritto a una vita indipendente, la mobilità, la sostenibilità ambientale, i rapporti con la PA, la cultura e l'informazione. La potenzialità dell'innovazione sociale è la capacità di creare, a partire dalle relazioni tra i soggetti dell'innovazione, soluzioni nuove per rispondere alle sfide sociali ed economiche che siano migliori in termini di qualità e più convenienti in termini di costi rispetto alle precedenti. In tale senso uno strumento importante è la co-progettazione, vale a dire la progettazione condivisa da tutti i soggetti interessati di una soluzione ad un problema, di cui la sperimentazione di Zindis è un buon esempio"*.

### Quali fondi europei potrebbero sostenere i nostri progetti?

Nel 2013, con il documento "Guide to social innovation", la Commissione Europea ha attribuito ai soggetti dell'economia sociale, dell'imprenditorialità sociale e alle imprese che perseguono l'obiettivo di creare impatto sociale il ruolo di co-protagonisti con il settore pubblico nei processi di innovazione delle politiche sociali e socio-sanitarie. La cooperazione sociale potrebbe quindi essere soggetto attivo insieme agli Enti Partner nella ricerca di finanziamenti a sostegno di progetti che, come si è detto, sono pienamente in linea con gli indirizzi europei.

Per quanto riguarda i fondi europei che potrebbero so-

stenere i nostri progetti, Elena Canciani ha evidenziato che può essere più semplice per noi accedere ai fondi europei che vengono gestiti dalla Regione, rispetto che a quelli che vengono gestiti direttamente dalla Commissione Europea, in quanto con la regione c'è un rapporto più immediato, all'interno del quale ci si può confrontare più facilmente, e in cui la conoscenza dei territori e dei contesti a cui si rivolgono le proposte progettuali è maggiormente condivisa. Fra i fondi europei gestiti dalla regione c'è il Fondo Sociale Europeo, che è particolarmente adatto alle nostre progettualità, soprattutto per quanto riguarda i bandi che usciranno sull'Innovazione Sociale.

Con la Strategia Europa 2020, l'Unione Europea si è posta l'obiettivo di ridurre entro dieci anni il numero delle persone in condizione di o a rischio di povertà ed esclusione sociale di almeno 20 milioni. L'Italia nei Piani nazionali di riforma si è assunta l'impegno di contribuire a questo obiettivo: meno 2,2 milioni di persone povere entro il 2020. Il PON (Programma operativo Nazionale) Inclusion, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, assume in questo contesto un ruolo cruciale. Gli obiettivi del PON Inclusion sono da un lato la riduzione della povertà e dell'esclusione sociale, dall'altro la promozione dell'innovazione sociale e attraverso questo PON si intende in particolare rafforzare i percorsi di attivazione e le reti per la presa in carico delle famiglie e delle persone fragili. Sono orientamenti nei quali gli obiettivi dei nostri progetti si inseriscono perfettamente. Il PON Inclusion prevede anche un obiettivo specifico (l'obiettivo 9.7) dedicato all'economia sociale, all'interno del quale la prima direzione di intervento (azione 9.7.1) è la "promozione di progetti e di partenariati tra pubblico, privato e privato sociale finalizzati all'innovazione sociale, alla responsabilità sociale di impresa e allo sviluppo del welfare di comunità (azione di sistema)". Nello stesso obiettivo è prevista anche l'azione 9.7.4, "rafforzamento delle attività delle imprese sociali di inserimento lavorativo".

Inoltre il Programma Operativo Regionale (POR) del Fondo Sociale Europeo presenta diversi altri obiettivi specifici di interesse, fra cui l'obiettivo 9.1, "riduzione della povertà, dell'esclusione sociale e promozione dell'innovazione sociale" e l'obiettivo 9.2, "incremento dell'occupabilità e della partecipazione al mercato del lavoro delle persone maggiormente vulnerabili". Anche il Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR), con il relativo Programma Operativo Regionale, potrebbe interessare le nostre progettualità, come ha sottolineato anche Fabrizio Valencich. Prevede fra le sue finalità l'inclusione sociale, la lotta alla povertà e ad ogni discriminazione, attraverso, tra le altre, azioni di sostegno a imprese sociali e strategie di sviluppo locale. In ultimo il FEASR, Piano di Sviluppo Rurale, potrebbe forse essere interessante per una realtà come San Dorligo Della Valle-Dolina. Fra le azioni previste nell'ambito del Piano di Sviluppo Rurale ci sono infatti investimenti materiali e immateriali per servizi di prima necessità alla popolazione residente e ai turisti, per favorire la costituzione

o il consolidamento di imprese cooperative con finalità sociali, per creare o attrezzare spazi fisici per favorire momenti di incontro ed integrazione socio-ricreativa e socio-culturale compresi gli orti sociali.

Per quanto riguarda le modalità per partecipare a un bando, la nostra ricerca azione ci dà dei contenuti di base che rendono più facile la partecipazione. Abbiamo infatti acquisito, nel percorso di ricerca azione, molti dati e informazioni riguardanti le caratteristiche dei territori e delle popolazioni target, abbiamo una rete istituzionale e di cittadini con la quale abbiamo co-progettato e portato avanti la ricerca, e abbiamo elaborato insieme delle progettualità. Elena Canciani ha sottolineato che è proprio questa la modalità giusta per partecipare a bandi: partire dalla conoscenza del contesto al quale ci si rivolge, dalla propria rete nell'ambito di quel contesto, dagli obiettivi e dai progetti formulati per quel contesto, e cercare il bando più adatto.

### Verso i prossimi passi del percorso

Con questo libretto abbiamo provato a sintetizzare quello che è emerso dal percorso fatto insieme a tutti gli Enti e soggetti coinvolti. Ci sembra un percorso prezioso, che, come gli Enti partner ci hanno insegnato, contiene in sé molti strumenti utili ad affrontare le attuali sfide delle politiche sociali e socio-sanitarie. Siamo ottimisti e pensiamo che questo percorso potrà continuare con forza, perché abbiamo già sperimentato e dimostrato insieme nella pratica che è possibile farlo e crediamo che abbiamo bisogno di proseguire. I territori, i cittadini, il privato sociale, le istituzioni, ne hanno bisogno.

Pensiamo che la cooperazione sociale possa continuare a dare un contributo e vorremmo continuare il confronto con gli Enti Partner sulla forma migliore per darlo, sia sul versante della realizzazione dei progetti, sia sul versante del facilitare il raccordo e confronto fra i diversi soggetti e i percorsi di progettazione, di monitoraggio, di valutazione.



# DOCUMENTAZIONE E BIBLIOGRAFIA SUL PROGRAMMA HABITAT-MICROAREE

- Altomare, O., 2013, *Le competenze professionali nei sistemi di salute di comunità. Il valore del capitale umano*, Università degli Studi di Genova, Tesi di Master
- Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina (ASS1), 2007, *Progetto Micro-Win Microaree. Presentazione Sperimentazione*, a cura di Chiara Strutti
- Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina (ASS1), 2014, *Microaree. Dai servizi al territorio: proattività, risorse e sviluppo di comunità. Attività primo sem. 2014*
- Azienda per l'Assistenza Sanitaria n.1 Triestina (AAS1), 2015, *C'ENTRO ANCH'IO! Partecipazione e promozione della salute nelle Microaree*
- Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 Triestina (ASS1) e ENAIP FVG, 2011, *Fare Salute*, voll. 1-15, a cura di Giovanna Gallio
- Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 Triestina (ASS1) e ENAIP FVG, 2015, *Cura e partecipazione*, voll. 1-7, a cura di Giovanna Gallio
- Bifulco, L. et al., 2008, "Welfare locale e istituzioni riflessive. Processi di attivazione in Friuli-Venezia Giulia", in *La Rivista delle Politiche Sociali*, 3, 2008, pp. 367-383
- Bifulco, L., 2015, *Il welfare locale. Processi e prospettive*, Roma, Carocci
- Bisiatti, Rodolfo, 2007, *Rozzol Melara da quadrilatero a paese*, [www.vimeo.com/video/44088216/rozzol-melara-da-quadrilatero-a-paese-di-rodo](http://www.vimeo.com/video/44088216/rozzol-melara-da-quadrilatero-a-paese-di-rodo) (video)
- Bono, M., 2016, *La partecipazione nel percorso basagliano dalla psichiatria alle politiche socio-sanitarie. Il caso del Programma Habitat-Microaree*, Università di Ca' Foscari, Venezia, Tesi di Laurea Specialistica
- Bricocoli, M. e Marchigiani, E., 2011, "Città e cambiamento demografico. Esercizi di trasformazione per la città pubblica del futuro", contributo in Atti Convegno "Abitare l'Italia. Territori, economie, diseguaglianze"
- Comune di Muggia, Ater, Ass1, 2009, *Protocollo di Intesa Programma Habitat-Microaree Muggia*
- Comune di Muggia, 2014, *Linee Guida per la Coprogettazione e Successiva Gestione della Microarea di Zindis e del Servizio Informativo Integrato*, [www.comune.muggia.ts.it/uploads/media/Linee\\_guida.pdf](http://www.comune.muggia.ts.it/uploads/media/Linee_guida.pdf)
- Comune di Trieste, Ater, Ass1, 2016, *Protocollo di Intesa Programma Habitat-Microaree Trieste*
- Cooperativa Sociale La Collina, 2014, *Zindis al Centro: anch'io c'entro!*, [www.lacollina.org/i-video.html](http://www.lacollina.org/i-video.html) (video)
- Cooperativa Sociale La Collina, 2015, *Il Progetto Zindis*, [www.lacollina.org/presentazione-progetto-zindis.html](http://www.lacollina.org/presentazione-progetto-zindis.html)
- Cooperativa Sociale La Collina e Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 Triestina (ASS1), 2014, *Per una fabbrica della salute: Microarea, servizi, cittadini e poteri* (video)
- de Leonardis, O. e Emmenegger, T., 2005, "Le istituzioni della contraddizione", in *Rivista Sperimentale di Freniatria*, 3, 2005, pp. 13-38
- de Leonardis, O. e Monteleone, R., 2007, "Dai luoghi di cura alla cura dei luoghi. A Trieste e dintorni", in Monteleone R. (a cura di), 2007, *La contrattualizzazione nelle politiche sociali. Forme ed effetti*, Roma, Officina Edizioni, pp. 165-182
- Operatori e abitanti di Zindis, 2012, *Zindis: separazioni e connessioni*, [www.lacollina.org/i-video.html](http://www.lacollina.org/i-video.html) (video)
- Massiotta, S., 2006, *La sperimentazione Micro-Win a Trieste: cornici, dispositivi, pratiche di integrazione delle politiche pubbliche*, Università di Milano-Bicocca, Tesi di Master
- Progetto S.Ho.W., 2014, *Progetto S.Ho.W - Social Housing Watch. I risultati*
- Roll, C. e Bono, M., 2012, "An immediatly better quality of life, freedom, direct investment in people, beauty", in García, D., 2012, *Klau mich*, Kassel, Documenta
- Rotelli, F. (a cura di), 2015, *L'istituzione inventata. Almanacco Trieste 1971-2010*, Merano, Alpha Beta Verlag
- Salvini, F., 2016, *When the city heals. Beyond the politics of welfare, Towards an ecology of care*. Studio commissionato da Rosa Luxemburg Stiftung, Berlin.

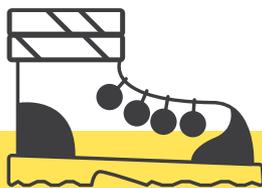


**Stampato presso:**  
Pixartprinting S.p.A  
Quarto d'Altino VE - Italia

2017

.....

# verso i prossimi passi



la Collina  
cooperativa sociale



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA  
Azienda Sanitaria Universitaria  
Integrata di Trieste



questo è 1 dei 4 quaderni di lavoro  
esito della ricerca azione  
"Un percorso per i territori  
dell'Ambito 1.3" realizzata tra i mesi  
di gennaio e aprile 2017 per  
i territori di Fonderia, Aquilinia e  
San Dorligo della Valle - Dolina  
nel contesto del Programma  
Habitat-Microaree