

Palazzo Frizzoni L'assessore Messina: prossima emergenza legata agli sfratti. A Redona apre una delle sedi decentrate

Servizi sociali, rivoluzione post Covid

Il riassetto con fondi ministeriali: utenza, Comune e privati connessi per rispondere ai bisogni

di **Silvia Seminati**

In città è in corso una rivoluzione delle Politiche sociali. Un cambio di passo accelerato dall'emergenza Covid. «È cambiata la nostra modalità di intervento — spiega l'assessore alle Politiche sociali, Marcella Messina —. Ora lavoriamo per costruire concretamente il welfare di comunità. Vuol dire uscire da una logica assistenzialista e costruire un sistema di welfare di cittadinanza». E il caso di Bergamo è stato descritto come un modello in uno studio dell'Università di Milano. *alle pagine 2 e 3*

La città che cambia | La ripartenza

Un welfare più ampio Rivoluzione post Covid per le Politiche sociali «Vicini ai bisogni reali»

Servizi ripensati con i fondi di un bando ministeriale: utenti, Comune, privati e associazioni connessi online

Nulla sarà più come prima, si diceva durante i mesi più difficili della pandemia. Così è stato, almeno per le Politiche sociali del Comune di Bergamo. Molte esperienze messe in campo durante l'emergenza — come il coinvolgimento dei volontari — sono rimaste. Ma soprattutto c'è stata una rivoluzione (ancora in corso) dei servizi. «È cambiata la nostra modalità di intervento — spiega l'assessore alle Politiche sociali, Marcella Messina —. Ora lavoriamo per costruire concretamente il welfare di comunità. Vuol dire uscire da una logica assistenzialista e costruire un sistema di welfare di

cittadinanza». E il caso di Bergamo, con gli interventi messi in campo durante la fase acuta del coronavirus, è stato descritto come un modello nel Quinto rapporto sul secondo welfare, dell'Università di Milano. «L'amministrazione comunale — spiega la ricerca — ha giocato un ruolo di ispirazione, coordinamento, finanziamento e pianificazione degli interventi. Questo mostra che l'emergere di reti multilaterali non determina una diminuzione del ruolo delle autorità locali ma, al contrario, può promuovere un ampliamento delle funzioni, delle competenze e delle capacità di gestione di problemi com-

plessi».

Innovazione sociale

Il tema nuovo, spiega Marcella Messina, è come offrire servizi di welfare di prossimità ai cittadini. A tutti, non solo a quelli fragili. «È un progetto ambizioso — dice l'assessore —, ma io conto di arrivare,



entro la fine del mandato (nel 2024, ndr) a erogare servizi a tutti, anche a pagamento, e attraverso formule nuove». Per arrivare a questo, il Comune sta costruendo un progetto che permetterà ai cittadini di rivolgersi a Palazzo Frizzoni quando avranno bisogno di un servizio, per esempio di una baby sitter o di una badante. «Abbiamo vinto un bando, il fondo di innovazione sociale, che è un progetto triennale del ministero della Funzione pubblica — spiega l'assessore Messina —. Abbiamo superato la prima fase, ci hanno dato 150 mila euro per fare lo studio di fattibilità. Siamo al secondo step: ci sono 400 mila euro per la messa a sistema. Se riusciamo ad arrivare alla terza fase avremo 1,5 milioni per rendere strutturale l'esperienza». L'assessore spiega che si tratta di creare piattaforme, anche online, in cui verranno agganciati e poi erogati alcuni servizi per i quartieri. «L'obiettivo — spiega Marcella Messina — è costruire queste piattaforme che erogheranno servizi. Il Comune sta in mezzo tra il servizio (da offrire, anche a pagamento) e il cittadino (che ha bisogno di qualcosa). È il capofila, il garante di ciò che verrà offerto». È qui che si supera la logica assistenzialista. Le Politiche sociali non regalano un servizio a chi può permettersi di pagarlo, ma glielo mettono comunque a disposizione. «Spesso — dice l'assessore — mi contattano persone che hanno bisogno di un servizio, per esempio di trovare una badante per un loro familiare, ma non sanno a chi rivolgersi, pur potendo permettersi di pagarla». Così il Comune sta costruendo una rete di servizi, da offrire (non necessariamente gratis) a chiunque ne abbia bisogno.

In questo stanno cambiando le Politiche sociali. Smettono di erogare buoni o contributi solo ai fragili, per ampliarli al loro target. L'idea è anche proporre soluzioni aggregative di domanda e risposta. Per esempio, se due famiglie si conoscono ed entram-

be hanno bisogno di baby sitter, potrebbero trovarne una sola che si occupi di entrambi i loro bambini.

Bergamo Aiuta

Superare il modello assistenzialista era già nelle linee di mandato dell'amministrazione. Ma la pandemia ha accelerato il passaggio. «Il Bergamo Aiuta — dice l'assessore — è diventato un servizio permanente di prossimità alla cittadinanza e non solo un numero di emergenza. Un modo per essere orientati e avere delle risposte». È un servizio che si sta trasformando. Spesso chi chiama non ha bisogno di avere qualcosa di gratuito (per esempio un trasporto). Ma a volte ha la necessità di sapere a chi deve rivolgersi per ottenere un servizio, che poi potrà permettersi di pagarlo. «Il Comune aiuta, mette in connessione il cittadino con il bisogno che ha — spiega Marcella Messina —. Lo stesso faranno le piattaforme che stiamo costruendo».

Continuano ad arrivare al numero di Bergamo Aiuta (342 0099675, attivo dal lunedì a venerdì, dalle 9 alle 13) anche richieste consolidate fin dai primi mesi della pandemia. In totale, dal 5 luglio dell'anno scorso al 28 gennaio scorso sono arrivate a questo numero 429 segnalazioni. Tante le telefonate da persone anziane che chiedono un servizio di trasporto per andare a fare il vaccino o il tampone. Ma nelle ultime settimane, **con la crescita delle quarantene, c'è anche chi ha chiesto di poter avere la spesa o i farmaci a domicilio, come accadeva già nella prima fase dell'emergenza.**

Volontari e privati

La squadra dei volontari di Bergamo X Bergamo (sono 150 le persone attualmente ancora attive) è un lascito della pandemia. «Non a caso poi la città è stata anche nominata capitale del volontariato», ricorda l'assessore. Oggi i volontari sono impegnati soprattutto nell'hub dei tampo-

ni o a distribuire le Rotary food box. «Quando abbiamo chiesto ai volontari di spalare la neve, non hanno risposto in molti. Se invece c'è una dimensione sociale, arrivano numerosi — spiega l'assessore Messina —. Sono portati a fare un lavoro di prossimità, li ingaggi quando loro identificano quello che stai chiedendo loro come necessario per la comunità». Lo studio dell'Università di Milano cita anche il progetto D.A.R.E. (Donne attive rete emergenza) che supporta il Banco di Solidarietà, attraverso 42 donatori che fanno versamenti tutti i mesi.

«Abbiamo costruito — spiega l'assessore — una forte rete di solidarietà fatta di soggetti molto diversi tra loro. C'è il terzo settore. Ci sono i volontari. Ci sono anche i privati. Il fatto che i Rotary o i Lions si siano uniti a questa rete di solidarietà, e con loro anche i privati cittadini, è una cosa che vogliamo rendere strutturale nel dialogo tra pubblico e privato. Questo ci consente di essere più capillari rispetto a prima e anche di valorizzare quello che la comunità di quartiere individua come bisogni».

La prossima emergenza

Non è ancora un'emergenza, ma presto potrebbe diventarlo. E le Politiche sociali del Comune se ne stanno già occupando: è il tema degli sfratti. «Credo sarà la prossima sfida dei Servizi sociali — spiega l'assessore —, che scoppierà quando ci sarà lo sblocco degli sfratti, con la fine dello stato di emergenza. Per esempio, la giunta ha appena approvato una delibera per una famiglia in sfratto esecutivo: è stato preparato un progetto insieme all'Albergo Popolare per poterle dare un'abitazione. Si lavora sempre insieme alle reti e ai partenariati che il Comune ha in essere. Immagino arriveranno presto altre richieste da persone fragili, che hanno un bisogno abitativo legato a pagamenti non effettuati per mesi».

Silvia Seminati

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'allarme

L'emergenza in arrivo secondo il Comune, è quella abitativa, con lo sblocco degli sfratti



6.238

persone

sono morte in provincia di Bergamo tra il 20 febbraio e il 31 marzo del 2020: è il momento peggiore della pandemia, la prima fase, quando scatta il lockdown generalizzato in tutta Italia. I Servizi sociali di Palazzo Frizzoni si riorganizzano subito e nasce anche una squadra di volontari

1,5

milioni di euro

andranno al Comune di Bergamo se riuscirà ad accedere alla terza fase del bando per l'innovazione sociale: questi fondi servirebbero all'amministrazione per un progetto che consentirà a Palazzo Frizzoni di erogare servizi di welfare a tutti, non soltanto ai cittadini fragili

4

le ore

in cui attualmente è attivo il numero di Bergamo Aiuta: dalle 9 alle 13, dal lunedì al venerdì. C'è chi chiama perché ha bisogno della spesa a domicilio e chi chiede di essere portato a fare il vaccino o un tampone. C'è anche chi telefona solo per avere informazioni sui servizi

Dall'emergenza a oggi

A sinistra, una volontaria di Bergamo X Bergamo durante la prima fase del Covid: stava facendo la spesa per chi in quel momento non poteva uscire di casa. A destra, l'hub tamponi di piazzale Alpini: i volontari sono impegnati anche qui

**429****segnalazioni**

sono arrivate in totale al numero di Bergamo Aiuta dal 5 luglio 2021 al 28 gennaio 2022

150**volontari**

di Bergamo X Bergamo sono tuttora attivi: il gruppo è stato creato all'inizio della pandemia

5**sedi decentrate**

dei Servizi sociali in città: la quinta verrà inaugurata domani a Redona in piazza don Colombo

3**anni**

la durata del progetto sulla innovazione sociale sostenuto dal ministero della Funzione pubblica

Un ponte tra i cittadini e i servizi

Sopra, una baby sitter con due bambini: il Comune lavora a un progetto che permetterà a tutti i cittadini (non solo a quelli fragili) di rivolgersi alle Politiche sociali quando avranno bisogno di servizi alla persona (una babysitter, per esempio, o una badante)



L'assessore Marcella Messina

«Il Bergamo Aiuta è diventato un servizio permanente di prossimità alla cittadinanza e non solo un numero di emergenza»
