

REPORT FINALE DI PROGETTO

FA MIGLIA MEGLIO

Percorsi di *vita* e sostegno alla
famiglia dentro la *disabilità*





LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE DEL PROGETTO FAMIGLIA FA MEGLIO

FA MIGLIA MEGLIO

Ricercatrice:

Sara Depedri



Committente e partner:

Società Nuova S.C.S., Cooperativa Cadore S.C.S., Cantiere della provvidenza S.C.S., Porta Aperta S.C.S., Associazione Gruppo Autismo Belluno

Azienda ULSS 1 Dolomiti

LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE DEL PROGETTO FAMIGLIA FA MEGLIO

Sara Depedri¹

Sommario

Introduzione	pg. 4
La metodologia utilizzata	pg. 6
Risorse economiche e immateriali	pg. 12
Le persone mobilitate	pg. 14
Processi e relazioni	pg. 15
Gli esiti del progetto	pg. 18
Impatti di nicchia ed integrati	pg. 24
Altri elementi di impatto	pg. 34
Riflessioni conclusive	pg. 38

Si ringrazia per il supporto alle elaborazioni la collaboratrice di Euricse Giulia Stievano.

Stampa – dicembre 2021

¹ PhD, Senior Researcher, Euricse.



Introduzione

Il progetto Famiglia fa meglio si presenta come *“un’azione di sistema volta a fornire risposte innovative, in diversi contesti di vita, a eterogenei bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie: bisogni educativi, abitativi e d’inclusione sociale, opportunità occupazionali, sviluppo di competenze nell’abitare autonomo”* [dal testo del progetto presentato nel 2017 a finanziamento della Fondazione Cariverona]. Specifico obiettivo del progetto è quello di intervenire sulle dimensioni della vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie, non semplicemente offrendo un servizio con la ricaduta diretta di soddisfare un bisogno, ma lavorando su elementi base della persona e del contesto familiare al fine di incidere dimensioni che avranno anche (se non prevalentemente) ricaduta futura per i beneficiari diretti ed indiretti delle azioni: è obiettivo il contribuire al miglioramento della qualità della vita di persone con disabilità e famiglie, lavorare sulle autonomie (lavorative e personali) della persona disabile, formare e supportare i *caregiver* per renderli più pronti alla gestione della relazione con il proprio familiare disabile. Oltre a queste ricadute dirette, il progetto guarda tuttavia anche alla necessità e volontà di lavorare sulla rete e sulla co-progettazione, integrando i servizi offerti dai soggetti del territorio (privati e pubblici) che operano nell’ambito della disabilità e portando valore aggiunto ed innovazione nell’offerta locale.

I descritti obiettivi progettuali hanno una esplicita natura di **impatto sociale**. Con tale concetto identifichiamo *“gli effetti quantitativi e qualitativi, di breve, medio e lungo periodo, delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all’obiettivo identificato”* [rielaborazione della definizione di valutazione di impatto dalla L.106/2016 art.7 comma 3]. In un approccio più scientifico al tema², si riconoscono in modo netto più livelli di impatto sociale esplicitamente ad oggetto di progetto:

- ✓ gli impatti di nicchia, ossia sul target beneficiario delle azioni, inclusivi dei cambiamenti sulla qualità di vita e sulla conduzione della vita di persone con disabilità e loro famiglie (più generalmente *caregiver*);
- ✓ risultati integrati, intendendo quelli generati dalla realizzazione di servizi in filiera o integrati promossi all’interno dello stesso ente o da enti diversi della rete e che permettono quindi di apportare benefici eterogenei ed integrati appunto anche al beneficiario diretto dell’intervento, accrescendo le ricadute sulla persona più di quanto facciano singole azioni individualmente;
- ✓ risultati sull’ecosistema, come ricadute sugli stakeholder di progetto tutti, sugli enti pubblici e privati del territorio esterni alla rete, sulla comunità, verificabili quindi sia nella progressiva interlocuzione con nuovi soggetti e nel coinvolgimento delle imprese nella formazione e inclusione al lavoro di utenti di progetto che negli obiettivi di co-progettazione con le pubbliche amministrazioni locali (con impatti

² Riferimento a Ebrahim A. and Rangan V.K. (2010) *“The Limits of Nonprofit Impact: A contingency Framework for Measuring Social Performance”*, Working Paper n.10-099, Harvard Business School.

istituzionali), nonché nelle ricadute prospettate sull'incremento della probabilità delle famiglie di partecipazione alla vita economica e sociale locale (maggiore tempo dedicato al lavoro o alle attività extra-famigliari) e di riduzione del rischio di abbandono dei territori, già peraltro caratterizzati da una certa marginalità.

Alla luce della presenza in progetto di obiettivi complessi che si affiancano in modo incisivo alla mera produzione di servizi e di risposta a numeri crescenti di utenti, emerge anche chiaramente l'interesse di affiancare alla rendicontazione di progetto, delle sue attività e dei suoi risultati quantitativi conseguiti, una valutazione dell'impatto sociale prodotto.

Euricse è stato chiamato ad affiancare la rete progettuale nella conduzione di un processo di valutazione di impatto sociale, affinché questa non solo fosse fonte di restituzione al soggetto finanziatore di conferme rispetto al valore aggiunto prodotto dal progetto, ma soprattutto fosse strumento di analisi e di riflessione per i partner di progetto promotori degli interventi e su attuali e potenziali soggetti finanziatori (pubblici e privati) sulla rilevanza degli interventi e sulla loro capacità di innovare e cambiare le modalità di intervento a favore della disabilità, portandole da un'ottica di welfare pesante e di supporto prevalentemente sanitario a sperimentazioni di welfare leggero e di supporto bio-psico-sociale (come da riferimenti di progetto) alle persone disabili e alle loro famiglie. Cercando quindi di riflettere sulla sostenibilità, la replicabilità, i possibili riadattamenti e miglioramenti di un servizio integrato.

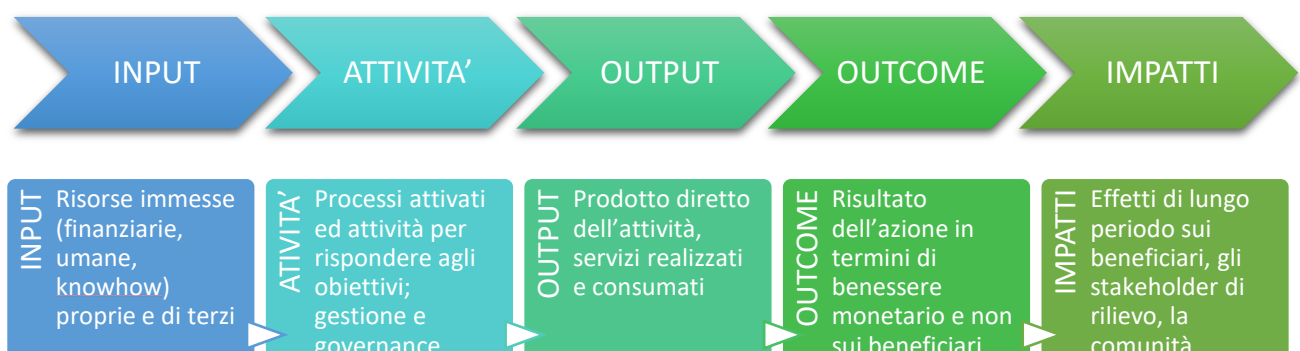
Con queste finalità, Euricse ha lavorato sulle metodologie di ricerca, affiancato gli enti promotori del progetto nella raccolta dati e realizzato la valutazione dell'impatto sociale che è sinteticamente presentata nel presente report finale. Le pagine seguenti illustreranno la metodologia proposta e gli strumenti di ricerca utilizzati, si analizzeranno i risultati di progetto legandoli alle risorse impiegate e ai processi attivati, si porterà quindi il focus sulle dimensioni di impatto presentando gli esiti prevalentemente della valutazione partecipata e quindi di questionari ed interviste condotte agli stakeholder di progetto.



La valutazione dell'impatto sociale degli interventi di interesse sociale e in senso più ampio degli enti di Terzo settore ha cominciato a diffondersi anche in Italia negli ultimi anni ad opera degli studiosi, ma anche in risposta alle richieste dei nuovi finanziatori (fondazioni per lo più e relativi bandi a sostegno di attività di interesse sociale) nonché dietro agli stimoli cominciati con la L.106/2016 e formalizzati nelle linee guida alla valutazione dell'impatto sociale (d.lgs. 24 luglio 2019). Sebbene le proprie linee guida stimolino l'applicazione agli enti di metodologie atte a valutare l'impatto sociale con sistemi di indici ed indicatori complessi, è noto che le metodologie oggi diffuse per la valutazione dell'impatto sociale sono molte e diversificate, poiché anche spesso declinate in modo specifico sui settori o sui singoli progetti oggetto di valutazione.

Euricse ha compiuto da anni la scelta di basare la propria metodologia di valutazione sulla logica della catena di creazione del valore sociale o dell'impatto (**Impact value chain**) -come tra l'altro promosso poi anche dalle citate linee guida- identificando all'interno della stessa le specifiche dimensioni e gli specifici indici ed indicatori espressivi del valore aggiunto intenzionale e potenziale dell'intervento oggetto di valutazione. Sebbene il metodo richieda quindi la creazione di strumentazioni e di indicatori ad hoc per il progetto, è funzionale alla valutazione anche basarsi il più possibile su costrutti già validati in altri contesti (i.e., costrutti specifici all'oggetto della valutazione utilizzati nella letteratura internazionale ovvero costrutti trasversali alle azioni di interesse sociale testati in altri processi di valutazione sostenuti da Euricse e dal **metodo ImpACT**, standard per la valutazione di impatto sociale delle cooperative sociali). La metodologia che si produce sullo specifico progetto diviene in sintesi un prodotto dal valore scientifico e certificato nei risultati dal soggetto valutatore esterno, i ricercatori di Euricse.

Per il progetto Famiglia fa meglio, date le caratteristiche intercettate come valore aggiunto progettuale, si è metodologicamente proceduto integrando una lista di indici ed indicatori standard -identificati dal metodo ImpACT soprattutto nelle dimensioni di input, processi, ed output quantitativi, con indici ed indicatori funzionali a rappresentare e far emergere quei risultati e quelle dimensioni di valore aggiunto soprattutto qualitativo e specifico al target beneficiario diretto delle azioni. La catena (sotto rappresentata e tradotta con una serie di esemplificazioni) ha rappresentato quindi la logica illustrativa del processo secondo cui sono stati generati gli eterogenei risultati di progetto. Si comincia dalla lettura delle risorse, economiche ed umane, immesse all'interno dell'azione, si procede con l'identificazione delle modalità in cui le risorse sono organizzate, identificate dai processi e dalle varie dimensioni del management (partecipazione, comunicazione, gestione); si guarda quindi ai risultati più concreti e quantitativi direttamente prodotti dall'attività; giungendo quindi nel quarto anello alle dimensioni più qualitative e di benessere e riflettendo infine sui cambiamenti di medio-lungo periodo identificati come impatti. La lettura delle relazioni tra input e output permette di valutare l'efficienza dell'attività, leggendone anche i possibili rapporti di causalità con i processi (o attività). La lettura degli outcome permette di valutare l'efficacia delle azioni, date le relazioni con gli obiettivi iniziali e con gli anelli precedenti della catena. L'anello degli impatti indaga gli effetti che determinano il vero valore aggiunto sociale dell'attività ed include in generale le conseguenze ed i cambiamenti prodotti sull'ambiente socio-economico con cui si trova ad interagire l'ente. L'interesse della catena, quindi, è rappresentato dalla possibilità di effettuare una valutazione imperniata sullo studio delle connessioni di tipo causa-effetto tra risorse-processi-prodotti-risultati-impatti.



Al fine di disporre di dati che permettessero di generare valutazioni di risultato ed indici ed indicatori rappresentativi, ci si è avvalsi di e si sono strutturati ad hoc diversi **strumenti di ricerca**.

Il primo strumento è il questionario rivolto agli enti erogatori dei servizi, funzionale a raccogliere sia e prevalentemente i dati quantitativi legati alle dimensioni di input-processi-output, che prime valutazioni qualitative interne sulla qualità dei processi, dei risultati e degli impatti percepiti. Il questionario accoglie al suo interno dati di dettaglio rispetto alle usuali schede di monitoraggio di progetto, permettendo di completare l'analisi valutativa con informazioni di natura rendicontativa e di illustrazione del contesto. Il questionario è stato strutturato in sezioni che hanno specificatamente aiutato a raccogliere i dati in modo strutturato e uguale per tutti. Sotto questo profilo si sono rilevate tuttavia le prime difficoltà ed è necessaria premessa a questo report l'osservare che non tutti i cambi previsti dal questionario sono stati completati da tutti e 4 gli enti erogatori di servizi.

Secondo strumento di analisi è il questionario alle famiglie dei beneficiari dei servizi. Come premesso, vista sia la finalità del progetto di dotare le famiglie di strumenti atti a rispondere a bisogni complessi, sia la difficoltà oggettiva ad intervistare i beneficiari diretti dei servizi con questionari completi e processi di autovalutazione dei propri percorsi, si è deciso di strutturare e somministrare questionari alle famiglie delle persone con disabilità. Il questionario ha previsto al suo interno la raccolta di informazioni (con relative sezioni) su: (i) le caratteristiche del contesto familiare, con il fine di comprendere i livelli di risposta ai bisogni eterogenei e le eventuali marginalità su cui l'intervento si è direzionato; (ii) la soddisfazione per il servizio, come elemento di ricaduta diretta qualitativa, (iii) i cambiamenti percepiti nel benessere della persona con disabilità, così da poter poi valutare gli impatti di nicchia sui beneficiari diretti considerandone le specifiche fragilità e problemi su cui si è intervenuti con il progetto, (iv) i cambiamenti nella conduzione della propria vita e la capacità di risposta ai bisogni della famiglia.

Terzo strumento promosso è stato quello della conduzione di interviste ad alcuni stakeholder chiave di progetto. Questi sono stati individuati sulla base della volontà di raccogliere informazioni dettagliate prevalentemente rispetto agli impatti sull'ecosistema, inteso come principali istituzioni del territorio interessate al progetto e in modo esteso come comunità. Le interviste si sono così basate su una traccia volta a far emergere la visione degli intervistati rispetto a: (i) i bisogni del territorio in tema di disabilità e la capacità quindi del progetto di essere intervenuto in risposta a una domanda non soddisfatta o sinora diversamente soddisfatta, (ii) la generazione di un processo integrato ed inclusivo, guardando quindi alla relazione tra gli enti erogatori dei servizi e le istituzioni del territorio intervistate, (iii) le ricadute sulle politiche territoriali, e quindi la capacità del progetto di rappresentare un modello esportabile o replicabile, (iv) il valore sociale aggiunto percepito per il territorio, riflettendo sull'inclusione promossa. La scelta di una tecnica qualitativa (interviste) è dovuta alla volontà di disporre di una valutazione ampia, che entri in profondità e permetta libertà di identificazione da parte dello stakeholder di dimensioni di impatto proprie e non decise dai ricercatori a priori ed in modo standardizzato per tutti. Complessivamente sono state realizzate 4 interviste: al fine di comprendere la relazione tra le azioni del progetto ed i bisogni delle famiglie del territorio, è stato intervistato il dott. Flavio Mares, presidente dell'Associazione Gruppo Autismo Belluno; per l'analisi del rapporto con le politiche territoriali ed i servizi inviati, sono state intervistate la dott.ssa Francesca Zanon, dirigente dell'unità operativa complessa per la disabilità dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti e la dott.ssa Cristina De Bortoli, responsabile del servizio integrazione lavorativa dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti; infine a fine di

approfondimento della percezione degli imprenditori rispetto al possibile sviluppo di relazioni a favore dell'inserimento lavorativo di utenti formati si è intervistata la gestrice di un bar, la sig.ra Rosa Arboit. Accanto alle interviste degli stakeholder esterni, sono state inoltre condotte interviste semi-strutturate anche ai responsabili degli enti partner di progetto con l'obiettivo di portare le proprie riflessioni su punti di forza e di debolezza del progetto in sede di conclusione dello stesso. Un ringraziamento a tutti gli intervistati per il prezioso contributo all'analisi qualitativa dell'impatto sociale prodotto dal progetto.

L'applicazione al progetto di metodologie diverse e complementari permetterà nelle pagine seguenti di far emergere le varie dimensioni del valore aggiunto del progetto, integrando i dati con le percezioni ed i risultati diretti con il rilevante aspetto delle dinamiche e dei processi nonché degli impatti di medio-lungo periodo. I risultati raggiunti da ciascuna fase e strumento, si osserva, non verranno qui presentati separatamente, ma saranno funzionali a leggere con prospettive appunto integrate le varie dimensioni di progetto seguendo come descritto la logica della catena di creazione del valore sociale. Mentre i dati quantitativi risultanti dai questionari verranno esplicitamente citati per fonte, la scelta rispetto alle interviste è di utilizzare molte delle informazioni raccolte in modo rielaborato al fine di sostenere con elementi qualitativi le riflessioni che mano a mano emergeranno e saranno in parte virgolettate e riportate in corsivo laddove si ricorra a frasi testualmente riprese dall'intervista con il fine di accentuare la specifica prospettiva dell'intervistato.



Se nella logica della citata catena di creazione dell'impatto il primo elemento che rendiconta il peso del progetto e dell'azione svolta è quello delle risorse investite, le dimensioni secondo cui queste possono essere intercettate sono principalmente di tre tipi: risorse finanziarie, risorse patrimoniali e risorse immateriali (know how).

Guardando così in primo luogo alla dimensione delle **immobilizzazione**, si rileva che i servizi realizzati nell'ambito del progetto sono stati realizzati in più strutture e di queste circa la metà risultano di proprietà delle cooperative sociali partner (che hanno quindi messo a disposizione propri patrimoni) e le restanti in parte di proprietà dell'ente pubblico e date in gestione alle cooperative, in parte di proprietà di soggetti privati e in qualche caso concesse a canone agevolato, garantendo quindi comunque risparmi complessivi all'economicità della gestione del progetto. Data la rilevanza e la continuità progettuale di certe azioni, è importante osservare che il progetto ha visto la cooperativa sociale Società Nuova investire nel 2019 e nel 2020 rispettivamente 120mila e 55mila Euro per il recupero e la rivalorizzazione economica e sociale di parte delle strutture in cui si sono realizzati i servizi oggetto del Progetto, mentre in Cadore si sono effettuati investimenti in impiantistica che hanno permesso di creare anche esternalità positive verso le altre attività core della cooperativa.

Tali dati vanno letti anche alla luce delle dimensioni patrimoniali iniziali degli enti partner.

L'analisi delle cooperative sociali da un punto di vista di struttura e dimensione complessiva, con cui quindi si sono affacciate al progetto, conferma infatti che si tratta di organizzazioni solide dal punto di vista patrimoniale e rispetto al livello di immobilizzazioni. Negli anni di progetto le cooperative sociali partner hanno inoltre visto un aumento delle proprie immobilizzazioni complessivamente del 14% ad opera tuttavia quasi totalmente di una sola cooperativa sociale (Società Nuova) ad indicare quindi un impatto economico del Progetto su investimenti e beni di lungo periodo, che avranno ricadute anche su future attività (trattandosi nello specifico dell'investimento in una nuova struttura residenziale).

Anche dal punto di vista della patrimonializzazione, le cooperative sociali partner presentavano già prima dell'ingresso in progetto elementi di solidità, con un patrimonio netto complessivo prossimo ai 4milioni di Euro (in cui solo la cooperativa sociale Cantiere della provvidenza è di piccolissime dimensioni) ed esse presentavano netta capacità di crescita anche grazie alla capacità negli anni di accumulare utili a riserve (incidenza delle riserve dell'85,4% sul totale del patrimonio netto). Su tali dati il progetto non risulta aver inciso significativamente, poiché gli utili degli enti non sono aumentati negli anni di progetto, ma anzi le cooperative sociali hanno attinto a risorse proprie e registrato negli anni di progetto perdite o piccoli avanzi (con incidenza significativa delle perdite di una delle cooperative sociali fino al 2018 e di due di esse nel 2019); è stata invece la crescita dei soci ad aver portato in misura maggiore alla crescita del patrimonio degli enti.

Il patrimonio messo a disposizione degli enti partner di progetto è in secondo luogo fortemente di natura intangibile. Gli enti erogatori dei servizi hanno apportato al progetto proprie **conoscenze** e un valore aggiunto iniziale legato alla loro natura e specificità operative. Vi è così da osservare che si tratta di quattro cooperative sociali (2 ad oggetto plurimo, 1 cooperativa sociale di tipo A e 1 tipo B) attive in settori complementari e quindi con effettive opportunità di condivisione di conoscenze e pratiche. Inoltre, la loro dimensione indica la rilevanza anche organizzativa e gestionale degli enti: i soci coinvolti nelle cooperative sociali partner sono complessivamente 612 (una sola delle cooperative della rete ha una piccola dimensione) e tutte le cooperative presentano una governance multistakeholder, con partecipazione attiva non solo dei lavoratori, ma anche in quasi tutti i casi degli utenti e lavoratori svantaggiati o di loro famigliari, nonché di volontari. Negli anni di attivazione del progetto non si intravede una concreta ricaduta che lo stesso potrebbe aver avuto sulla capacità di portare nuovi soci, ma vi è stata comunque un'evoluzione nel numero dei lavoratori soci e dei volontari soci, ad indicare possibili effetti anche della visibilità del progetto nella definizione e nella condivisione della mission organizzativa. Il progetto non sembra aver comunque permesso invece di intercettare e coinvolgere nella governance degli enti partner nuove organizzazioni pubbliche o private (i cui numeri non sono cambiati guardando al loro coinvolgimento nella base sociale degli enti).

Dalle dimensioni patrimoniali a quelle economiche. La rilevanza finanziaria del Progetto Famiglia fa meglio può essere letta in primo luogo nei **flussi di risorse** nel corso degli anni di progetto: se nei primi due anni di attività il progetto ha assorbito approssimativamente 170mila Euro all'anno e nel 2021 (anno di proroga del progetto) si è consumato l'importo residuale dei fondi pari a 143mila euro circa, nel 2019 e nel 2020 si è registrato il picco delle uscite (con rispettivamente 274mila e 237mila Euro) spiegati sia dall'entrata del progetto a pieno regime che soprattutto dagli investimenti in beni immobili fatti in questi due anni. In proposito, è importante rilevare come il finanziamento Cariverona abbia permesso di investire in una nuova struttura (con uso del 18% delle risorse messe a disposizione dalla Fondazione, pari a 177 mila Euro) e questo rappresenti per le

cooperative e per la comunità una ricaduta economica di lungo periodo, poiché investimento a favore anche dei beneficiari futuri della cooperativa.

La composizione più dettagliata delle voci di uscita illustra la già rilevata eterogeneità delle necessarie e pianificate azioni di progetto tra enti e in base alle necessità percepite del territorio: depurando i dati della descritta presenza di investimenti significativi su beni immobili per la cooperativa sociale Società Nuova, si osserva che il finanziamento è stato funzionale a coprire in discreta percentuale i costi del personale, che hanno rappresentato a livello di uscite complessive di progetto tra il 36% (anno 2020) e il 68% (anno 2018) delle uscite, con una flessione al 10% soltanto nel 2021 dato l'uso dei fondi per coprire spese preventivate e una maggiore contribuzione nell'anno di fonti diverse di entrata (pubbliche e proprie di cooperativa).

Da valutare in termini di ricaduta sociale, è tuttavia in modo prevalente l'elevata incidenza anche sulle uscite delle "doti", con redistribuzione quindi a favore dei ragazzi inseriti nelle attività laboratoriali e di socializzazione al lavoro. Quasi il 10% del finanziamento complessivo (per un totale di 94.848 Euro) è infatti rappresentato dalle uscite per erogazione di borse lavoro e sussidi educativi ai ragazzi inclusi nei percorsi formativi e di avviamento al lavoro, e l'incidenza di questa voce è stata particolarmente elevata nel 2021 (pur rimanendo sufficientemente costante in valore assoluto tra 2019 - anno di prima erogazione di doti- e il 2021). Una funzione sociale -come anticipato- molto rilevante che ha permesso di valorizzare la persona nel suo ruolo e nelle sue abilità acquisite.

A fronte delle suddette uscite complessive per la realizzazione del progetto, il contributo dalla Fondazione Cariverona si è mantenuto -per contratto- al 63,83% del totale uscite per la realizzazione delle attività. Il cofinanziamento del progetto è stato garantito dalle convenzioni in atto con l'Azienda ULSS n.1 Dolomiti (convenzione 'Percorsi di Autismo' di cui è stata beneficiaria la cooperativa sociale Società nuova e 'Nuove frontiere di Occupabilità', che ha interessato tutte le cooperative partner di progetto). La partnership progettuale tra cooperative sociali e Azienda ULSS ha quindi permesso di garantire un corretto equilibrio tra continuità del riconoscimento del valore del progetto e delle sue azioni all'interno delle politiche pubbliche territoriali e opportunità di apportare elementi innovativi ed addizionali grazie al finanziamento della Fondazione Cariverona.

Accanto a tali maggioritari finanziamenti, si osserva comunque la presenza anche di **cofinanziamenti** delle attività con risorse proprie delle cooperative e di pagamenti di rette da parte delle famiglie degli utenti, per alcuni dei servizi offerti (per somme annue variabili da complessivi 41mila a 78mila Euro annui). Ulteriori significative risorse sono state rappresentate -soprattutto per alcune cooperative- dalla vendita di prodotti frutto delle attività di inserimento lavorativo (per importi totali nel quinquennio di oltre 36mila Euro) e da donazioni mirate al sostegno del progetto (pari a oltre 43mila Euro). Rispetto alle vendite, è rilevante osservare che in tale ambito sono state sperimentali anche attività di sub-commessa e rafforzamento della relazione tra laboratori formativi e area dell'inserimento lavorativo (avviate nella cooperativa sociale Cadore poiché di tipo B) e che comunque anche a conclusione del progetto *"Vi è una volontà di coinvolgimento e di apertura tra i partner di rete e [...] è arrivata dalla cooperativa sociale capofila la proposta di partecipare con tutti i nostri prodotti al mercatino di Natale"* con possibili attivazioni quindi di nuovi luoghi e opportunità di sensibilizzazione e raccolta dalla cittadinanza. Rispetto invece alle donazioni, la cifra rappresenta l'importante esito delle programmate attività di fundraising previste nel progetto e dimostra la capacità comunicativa e di sensibilizzazione delle azioni svolte in tal senso. Ciò nei seppur rilevati

difficoltà e costi dell'intercettare donazioni da privati persone fisiche ed imprese *"Muoversi su donazioni e finanziamenti privati diversi è caratterizzato da 'fare tanta fatica': Purtroppo per la parte mappatura e crowdfunding non abbiamo una risorsa interna"*. Si riesce a contare piuttosto su un sostegno alle azioni giunto su proposta stessa di soggetti esterni (*"per la parte autismo vi è un progetto continuo di sostegno della clinica dentistica"*) anche se la comunicazione può incentivare la conoscenza, offrire visibilità alle azioni e permettere di arrivare a nuove risorse *"aver fatto un progetto a livello provinciale ha dato una visibilità complessiva e avrà possibili importanti ricadute future per le azioni promosse"* e al contempo la *"capacità di arrivare ad aziende e collettività con progetti chiari e mirati può trovare di certo anche nelle imprese dei partner a sostegno delle azioni, e questa strada va perseguita"* (Presidente del GAB).

Da un punto di vista strettamente economico, si può in sintesi affermare che le cooperative partner hanno puntato fin dall'origine del progetto a contare sulla sostenibilità economica e l'integrazione tra fonti di entrata, bilanciando le risorse pubbliche e private, muovendosi su nuovi ulteriori bandi o con attività di fundraising (anche in parte legate alle logiche del dopo di noi), cercando di alleggerire anche in tal modo il carico economico familiare precedentemente richiesto per la realizzazione di alcune attività. Ed anche guardando alla prospettiva delle azioni di progetto dopo la chiusura del periodo di finanziamento Cariverona, si intercetta la capacità e volontà degli enti (sotto la guida spesso dell'ente capofila) di ricercare bandi, di puntare sul **crowdfunding** e di trovare un crescente riconoscimento pubblico nella realizzazione di importanti servizi per la disabilità. La prospettiva per garantire la sostenibilità e continuità delle azioni intraprese con il progetto è quella che, a tendere, vi sia un intervento pubblico continuativo, che permetta di finanziare in particolare (e in modo quasi totale) i servizi psico-educativi, ma che sostenga anche le palestre occupazionali guardando al valore aggiunto di dinamiche redistributive come quella garantita dalle doti³.

L'analisi della rilevanza economica del progetto non può prescindere da una conclusiva riflessione. Gli enti partner di progetto si presentano solidi, strutturati e dinamici anche sotto il profilo economico-finanziario: il valore della produzione complessivo delle cooperative sociali partner era nel 2019 pari a 11,8milioni di Euro e il finanziamento Cariverona ha quindi inciso mediamente del 2,3% sulle entrate complessive degli enti⁴, collocandosi tuttavia in un settore e in interventi al centro della loro azione e delle loro nuove progettualità. Per la maggioranza delle cooperative partner di progetto non è possibile affermare, in altre parole, che il progetto abbia avuto impatti economici rilevanti in valore relativo, ma sono evidenti alcuni significativi cambiamenti indotti di breve e di medio periodo *"per la cooperativa il progetto ha rappresentato l'unica attività che ha portato vicino all'assistenza, quindi poca ricaduta economica ma grande valore sociale (e la palestra occupazionale continua ad andare avanti dal 2014)"*: *Si è potuto ragionare su una visione temporale che non fosse mensile, potendo fare programmazione e innanzitutto la qualità del servizio [...] ma il progetto ha portato anche a cambiare sede, con cambio di personale e ricerca di competenze"* [intervista alla cooperativa sociale

³ Maggiore auto-sostenibilità potrebbe caratterizzare invece l'area residenzialità dove si rileva da sempre una maggiore possibilità di co-contribuzione alle rette da parte delle famiglie degli utenti.

⁴ Rispetto al valore della produzione negli anni di progetto, si è registrato un progressivo aumento dal +8,6% nel 2016 al +23,4% nel 2019 (differenza calcolata sul rapporto con il 2015) e complessivamente, per ogni anno di progetto a piena attivazione, le cooperative risultano aver cresciuto le proprie entrate complessive di 500mila Euro in media all'anno e tale valore può essere comparato con le entrate annue da progetto per comprendere l'incidenza relativa dello stesso sulle entrate complessive.

Cadore].



Le persone mobilitate

Le persone attivate sul progetto costituiscono l'altra importante risorsa di Famiglia fa meglio. Complessivamente, e in modo sostanzialmente stabile nel periodo di progetto, le azioni promosse hanno impiegato 13 **lavoratori dipendenti** a tempo indeterminato (con la riduzione di una unità nel 2019 e -coerentemente al riproporzionamento dell'impegno di progetto- con soli 5 lavoratori dipendenti attivi sul progetto nel 2021) e 5 lavoratori a tempo determinato (con una variazione annua tuttavia di una unità a seconda degli anni di riferimento e con numeri inferiori nel 2019); il progetto si è poi avvalso in alcuni anni della collaborazione di un professionista esterno. Il rapporto del numero di utenti per lavoratore è stato in media di 6 utenti per lavoratore attivo sul progetto (incluso nel calcolo tutti i lavoratori dipendenti indipendentemente dal ruolo ricoperto all'interno del progetto e quindi non computando per le sole figure impiegate nella relazione diretta con l'utente).

Le ore lavoro complessivamente dedicate al progetto sono state variabili da 5.461 nel 2017 a 7.214 nel 2018, per decrescere nuovamente a 5mila e 4mila negli anni successivi⁵ (con equivalenti quindi di 2.5/3.8 lavoratori a tempo pieno dedicati nel complesso degli enti). Riproporzionando tale valore al numero degli utenti annui complessivamente seguiti, si approssima un numero di ore dedicate nell'anno ad ogni persona beneficiaria di azioni di progetto variabile da un minimo di 39 ore/utente registrate nel 2020 ad un massimo di 67 ore/utente registrate nel 2018. Tale valore non è ovviamente indicativo in assoluto, poiché rappresenta la media tra ore dedicate nei servizi residenziali (dove il rapporto utenti per lavoratore è inferiore) e dedicate nei servizi psico-educativi o nelle palestre occupazionali, dove i criteri di affiancamento alla persona sono diversi. Il dato è quindi soprattutto indicativo del 'costo uomo' per beneficiario di servizio e illustra una progressiva flessione del peso del lavoro sulle azioni complessive dell'intervento (come già dimostrato anche dal costo del personale presentato al capitolo precedente) indicando da un lato un efficientamento dei processi di affiancamento alle persone con disabilità e dall'altro comunque anche investimenti eterogenei negli anni da parte delle cooperative sociali partner, che hanno portato ad investire non più solo sul servizio, ma sulla sua continuità e sostenibilità nel tempo.

L'impatto occupazionale vuole essere letto quindi anche in termini di ricadute sugli enti nel loro complesso. Se prima dell'avvio del progetto i lavoratori a tempo indeterminato delle cooperative partner erano complessivamente 241, negli anni successivi il trend è

⁵ Fa eccezione il 2021 in cui la rendicontazione delle ore del personale sulle azioni di progetto ha registrato solamente 468 ore totali, in coerenza con la chiusura del progetto e del finanziamento a disposizione dei partner sulla relativa voce di costo del personale.

stato di continua crescita, arrivando a 278 dipendenti complessivi degli enti nel 2018 a 310 nel 2019 e 325 nel 2020 e ciò prevalentemente ad opera di una cooperativa sociale. A tale risultato ha contribuito di certo il Progetto nella sua fase iniziale, poiché nel 2017 sono state assunte numerose nuove persone dedicate proprio al progetto e complessivamente nel quinquennio 2017/2021 si sono registrate 13 nuove assunzioni. Per la quota restante, di certo si dimostra come gli enti nel tempo abbiano trovato sviluppo e crescita. A tali numeri si aggiungono quelli dei dipendenti a tempo determinato delle cooperative sociali partner, che risultano molto elevati in valore assoluto e anche in relazione ai dipendenti a tempo indeterminato: 136 i lavoratori a tempo determinato nel 2016 con un incremento a 191 nel 2020 e ciò ancora ad opera prevalentemente di una cooperativa sociale e con una sola flessione registrata nel 2019, in corrispondenza comunque di un aumento come affermato delle assunzioni a tempo indeterminato. La prospettiva anche per il progetto è quindi quella che le cooperative si presentino solide e strutturate anche sotto il profilo delle professionalità e ciò possa contribuire alla sostenibilità delle azioni anche alla chiusura del finanziamento Cariverona, soprattutto se l'ente pubblico riconoscerà il valore aggiunto generato nel quinquennio dalla progettualità e prevederà quindi contributi mirati continuativi a sostegno di azioni efficienti.

L'apporto del **volontariato** è stato al pari molto rilevante per il Progetto. Nel triennio 2018/2020 il contributo complessivo al progetto del volontariato è stato di 1355 ore, con un impegno di una quindicina di persone complessivamente tra volontari soci, volontari di altri enti e cittadini attivi (intercettati da una delle cooperative sociali partner). Per il progetto si è trattato certamente sia di un contributo motivazionale/sociale che di un risparmio economico (le ore sono equivalenti a poco meno di una persona dedicata per 400 ore all'anno sul progetto) evidenziato ulteriormente dal fatto che hanno offerto al progetto prestazioni gratuite o semigratuite anche professionisti esterni. A tali ore si aggiungono ben 1940 ore complessive prestate da ragazzi in servizio civile o stage (7 complessivamente i ragazzi coinvolti sul progetto nel triennio di riferimento).

La relazione con i volontari di progetto sembra aver avuto anche un effetto indotto sul volontariato complessivo nelle cooperative sociali partner. In altre parole, il Progetto sembra aver reso le cooperative sociali più visibili nella comunità e capaci di intercettare persone che hanno donato alla cooperativa ore di lavoro: se una sola cooperativa sociale non si avvaleva pre-progetto di volontari e si è registrato un solo ingresso negli anni di attività sul progetto, per le altre il numero dei volontari era comunque consistente (75 nel 2015) ed è giunto ad un picco di 114 volontari nel 2020 con il contributo soprattutto di una delle cooperative sociali partner.

Riflessione conclusiva vuole essere posta sull'investimento in crescita e professionalizzazione delle persone impiegate sul progetto. Nel triennio 2018/2020, le cooperative hanno investito sulla formazione della quasi totalità dei lavoratori coinvolti nel progetto, sostenendo costi per la formazione per la maggior parte a proprio carico. Solo un volontario è stato invece coinvolto in un'azione formativa, con costo comunque sempre a carico della cooperativa.



Processi e relazioni

Una dimensione che deve essere opportunamente analizzata per comprendere il legame tra risorse immesse nel progetto e risultati raggiunti è quella relativa ai processi. Molto spesso, infatti, le caratteristiche di processo, il “come” si sono realizzate le azioni è una delle leve o delle cause rispettivamente di successi e gap nei risultati raggiunti dal punto di vista sia quantitativo che qualitativo. Così, intercettare le modalità con cui il progetto Famiglia fa meglio ha lavorato e realizzato processi di integrazione e di relazione di rete è sicuramente utile per interrogarsi sull’attenzione delle cooperative sociali alla costruzione anche di un metodo di lavoro nuovo o più efficace ed efficiente di prima.

La metodologia di valutazione ha a tal fine voluto indagare tre dimensioni specifiche di processo: (i) il valore aggiunto della rete dei partner, intendendo la stessa nella qualità e nella profondità degli scambi e delle conoscenze maturate; (ii) lo sviluppo delle relazioni con i soggetti esterni, enti pubblici e imprese⁶; (iii) la relazione con le famiglie.

A generale premessa dell’analisi, si osserva che nel tempo le relazioni sono significativamente cambiate e diversamente maturate, portando probabilmente da un’iniziale limite alla capacità⁷ di investire in sufficienti momenti di confronto e incontro sia interni che esterni, con la percezione solo di alcuni partner di poter contare su rapporti strutturati⁸, a una situazione invece di nutrito confronto e continuità della relazione. L’essere in rete ha quindi aperto canali di comunicazione tra cooperative sociali eroganti stessi o simili servizi, anche se operative in territori limitrofi e tra le stesse e le pubbliche

⁶ Non si porrà l’accento in questo report sulla relazione con gli altri enti di Terzo settore del territorio, ma si osserva in sintesi come, nonostante la rete abbia investito nello sviluppo di relazioni anche all’esterno del progetto coinvolgendo attori pubblici e imprese, non si sono invece amplificati i rapporti con altri enti di Terzo settore. Solo una delle cooperative sociali partner (la più piccola per dimensioni) ha infatti intrecciato grazie al progetto qualche nuova relazione con cooperative sociali, associazioni e enti religiosi con cui prima non era in contatto, registrando momenti proficui di confronto e la nascita di nuovi progetti o relazioni di filiera, con impatto quindi indotto del progetto sulle attività ulteriori sia della cooperativa che di altri enti del territorio. Si tratta tuttavia di una situazione indotta anche dalle stesse caratteristiche del territorio, dove il numero non elevatissimo di enti che si occupano di servizi simili e le distanze tra aree geografiche non incentiva lo sviluppo intenso di reti.

⁷ Di ciò si identifica forse la causa in una attesa generata su parallelo progetto Interreg – Sillabus, che vedeva coinvolti gli stessi partner e avrebbe offerto complementari opportunità di incontro e confronto.

⁸ La somministrazione del questionario di valutazione degli enti al secondo anno di sviluppo del progetto aveva infatti evidenziato che, mediamente, le relazioni erano percepite come un punto di debolezza nel progetto, con livelli di sufficienza guardando alle relazioni con enti pubblici e tra partner di rete e con bassa frequenza di altre possibili interazioni. Si trattava tuttavia di una situazione caratterizzata da forti eterogeneità di percezione nonché da forti autonomie dei partner nella gestione dei rapporti interni ed esterni. Per una delle cooperative partner, la relazione più strutturata era stata quella con la pubblica amministrazione locale mentre si affermava la complessità dei rapporti sia con gli enti partner che con altre istituzioni esterne; un’altra cooperativa si riteneva invece soddisfatta soprattutto delle relazioni con gli enti partner e tra gli operatori degli enti partner, percependo un buon livello di confronto, non presente invece per la stessa nell’interlocazione con pubbliche amministrazioni ed imprese del territorio.

amministrazioni, arricchendo in tal caso la riflessione di dati e di analisi comparate tra pratiche.

A conferma di ciò, ed entrando nell'analisi dettagliata delle varie dimensioni della rete, rispetto alla **rete interna** si osserva che, alla chiusura di progetto, è valutazione diffusa dei partner -e chiaramente espressa da alcuni- che *“Uno degli aspetti più positivi e innovativi del progetto è stato l'essere messi in rete con le altre cooperative e riuscire a confrontarsi con altre due realtà vicine territorialmente, ma diverse. E' stato un arricchimento non tanto in termini di ricadute numeriche, ma soprattutto in termini di comprensione dell'importanza di dotarsi di tecnici e di figure che siano in grado di gestire sia la parte occupazionale che relazionale [...] Il finanziamento ha permesso di fare un servizio che altrimenti non avremmo potuto fare e la rete ha portato proficue conoscenze”*. Vi sono quindi ricadute indirette della qualità della rete e del confronto in essa attivato sui servizi realizzati e sulla possibilità di confrontare metodologie di lavoro e esperienze. *“La rete è stata importante perché ha creato il superamento di una modalità di interagire eccessivamente indipendente. C'è stato un ottimo lavoro di coordinamento che ci ha permesso di superare i nostri limiti [...] La rete ci ha permesso di confrontarci su metodi dando ciascuno agli altri”*. La qualità della rete non è intercettata in tal caso tanto nella frequenza degli incontri e delle relazioni (che forse sono rimasti al di sotto degli obiettivi di progetto e delle aspettative dei singoli), ma nella formulazione del lavoro di rete *“La buona riuscita della collaborazione non era scontata, perché storicamente le cooperative avevano già lavorato in rete in un consorzio, con raggiungimenti parziali [...] Il progetto è stata una forma di ingaggio nuova e più snella, che ha permesso di mettere nero su bianco le proprie rispettive competenze. Il coinvolgimento dal punto di vista progettuale, mi sembra essere stato buono da parte di tutti”* anche se poi ovviamente il ruolo del capofila ha segnato le modalità di interazione nel processo decisionale (con la presenza quindi di un soggetto trainante).

Il cambiamento nelle **relazioni con le pubbliche amministrazioni** risulta poi essere l'ulteriore obiettivo ed indicatore di impatto del progetto. Nota è, fin dalla fase progettuale, la volontà del progetto di creare primi allineamenti e visioni condivise nella pianificazione sociale e nelle politiche pubbliche dei territori di Feltre e Belluno rispetto ai servizi oggetto di progetto. Necessaria è inoltre l'apertura di un confronto su interventi sociali specificatamente dedicati all'autismo accanto a quelli più ampiamente dedicati alla disabilità. Infine, lo sviluppo del dialogo e della relazione con le politiche pubbliche territoriali si poneva come obiettivo la riflessione sull'opportuna integrazione tra servizi socio-assistenziali, dell'abitare e socio-occupazionali. Pur nella diversità degli attori pubblici coinvolti nella rete e nelle azioni di progetto, il giudizio di sintesi è che il progetto ha permesso a tutte le cooperative sociali di intensificare le relazioni con gli enti pubblici. In alcuni contesti, il dialogo con i responsabili pubblici è stato molto approfondito e ha prospettato anche possibili impatti in termini di primi adeguamenti anche nelle politiche pubbliche e nelle modalità di contribuzione precedentemente applicate nel sostegno ad alcune delle azioni. E' vero tuttavia che una ricaduta di lungo periodo, un cambiamento effettivo nelle convenzioni e nelle politiche territoriali non è ancora chiaramente prospettato, causa elementi di conteso e questioni amministrativo-burocratiche, e di ciò si rifletterà anche in sede di riflessioni conclusive sul progetto.

Un'analisi più dettagliata dei rapporti con le pubbliche amministrazioni e gli enti pubblici pone in evidenza come siano stati interlocutori del progetto non solo l'Azienda ULSS1 Dolomiti, partner sin dalla strutturazione del progetto Famiglia fa meglio, ma anche altri enti ed amministrazioni: gli interlocutori pubblici privilegiati sono stati diversi nelle cooperative sociali partner e si hanno quindi cooperative che si sono relazionate

maggiormente con Comune e Azienda ULSS, altre più con i servizi inviati, mentre la scuola risulta essersi relazionata nel contesto di Progetto solo con una cooperativa sociale partner. Ciononostante, si riconosce che il progetto ha portato proprio ad una intercettazione di alcuni necessari allineamenti tra territori nella relazione con il pubblico *"Il fatto che ci siano due gestioni ed Ulss di riferimento porta a riflettere su approcci diversi con l'interlocutore pubblico: noi eravamo abituati alla relazione 1-1 e in questi anni di passaggio Famiglia fa meglio ha aiutato a far vedere il rapporto istituzionale, portando la progettualità su un profilo più tecnico"*.

Rispetto ai ruoli svolti dalla pubblica amministrazione, essa è stata interlocutore core di molte fasi operative: dal processo di selezione e invio dell'utenza alla cooperativa al monitoraggio dello stesso fino all'identificazione degli obiettivi. E ciò con conseguenti ricadute sia positive che restrittive; da una parte, infatti, è certo come si sia garantita continuità di supporto alle azioni di progetto da parte delle pubbliche amministrazioni; dall'altra i flussi in ingresso e il conseguente turn-over delle persone inserite nelle varie azioni (e soprattutto nelle palestre occupazionali) va letto anche alla luce delle decisioni e dei tempi delle pubbliche amministrazioni. Sotto questo profilo, se da una parte le pubbliche amministrazioni hanno eterogeneamente stimolato il turn-over in uscita dei beneficiari delle azioni formative, dall'altra non sono forse riuscite comunque a garantire snellezza nei processi in entrata *"Per l'Ulss il progetto deve essere 'temporaneo', atto a valutare le capacità della persona inserita per avere poi un percorso al di fuori della palestra: ma il turn over dall'Ulss non è garantito"*. Anche la voce delle famiglie pone in luce come il processo in ingresso intermediato dalle pubbliche amministrazioni non sia sempre fluido *"Non può essere l'Ulss a dettare i parametri delle assunzioni e degli inserimenti [...] i processi devono essere controllati in modo diverso permettendo alle cooperative di controllare le attività e le modalità di inserimento a seconda delle caratteristiche della persona"*. Altro limite pare essere in alcuni contesti l'impossibilità per le cooperative sociali di aumentare il numero delle ore di laboratorio occupazionale, causa limiti nel loro riconoscimento da parte della pubblica amministrazione. E ancora, guardando al potenziale di sviluppo delle palestre occupazionali, non si segnalano relazioni con gli uffici del lavoro o possibili intermediazioni dell'ente pubblico per l'identificazione di imprese partner e di possibili filiere occupazionali, il che potrebbe avere ricaduta negativa sull'impatto di medio-lungo periodo delle attività di socializzazione al lavoro. Similmente, il progetto non ha portato ad un momento di pianificazione congiunta pubblico-privato sociale di azione verso l'esterno, di sensibilizzazione e di intercettazione di partner privati e cittadini, con mancata riflessione sulla possibile integrazione del progetto nel territorio e in una relazione più complessa con l'esterno.

In sintesi, ciò che la relazione con l'ente pubblico ha portato al progetto e alle cooperative sociali partner è sicuramente già un primo passo importante verso il consolidamento della relazione e il riconoscimento del valore delle azioni di progetto per i territori e gli impatti istituzionali (le ricadute sulle politiche locali) sono riconoscibili in alcuni elementi di allineamento tra i territori. Restano tuttavia ancora da esplorare e valorizzare in futuro le possibili estensioni temporali e di funzione.

La cominciata riflessione sulle palestre occupazionali porta verso l'analisi delle relazioni tra le cooperative sociali partner e le **imprese** del territorio. Da un punto di vista quantitativo, il progetto Famiglia fa meglio ha portato 3 cooperative su 4 ad instaurare nuove relazioni con imprese per la vendita di propri beni e servizi realizzati attraverso le azioni di progetto, ma in alcuni casi le cooperative hanno anche collaborato con imprese (anche

individuali) del territorio esplicitamente a favore degli inserimenti lavorativi, lavorando in filiera produttiva (in 2 cooperative sociali) o prevedendo l'inserimento di lavoratori svantaggiati formati nell'impresa (altre 2 cooperative). È stata quindi intrapresa a piccoli passi all'interno del progetto la sensibilizzazione delle imprese ai temi e ai target di beneficiari di progetto e a conferma di ciò si rileva la presenza in due delle cooperative sociali partner anche dello sviluppo di progetti e scambi nuovi co-ideati con imprese del territorio per promuovere processi laboratoriali e di inserimento lavorativo.

“La Cooperativa Cadore nel corso degli ultimi 3 anni ha stretto contatto in particolare con un'impresa locale, la collaborazione ha portato alla realizzazione di uno spazio fisico all'interno dell'azienda in cui gli utenti della palestra occupazionali svolgevano alcune attività, si era quindi riusciti nell'intento di stravolgere il paradigma di "portare il mondo del lavoro all'interno del progetto", portando "il progetto all'interno del mondo del lavoro". Purtroppo l'azienda nel corso del 2019 ha dovuto chiudere a causa di problematiche economico/finanziarie. La Cooperativa ha tentato di trovare nuove collaborazioni finalizzate se non altro all'avvio di rapporti commerciali (commesse) ma con grossa difficoltà. Attualmente vi è una relazione forte con un'azienda che esternalizza parte delle proprie lavorazioni alla cooperativa non specificatamente al progetto di palestra occupazionale, in quel contesto si cerca comunque di coinvolgere (nelle lavorazioni che lo permettono)”

Per la cooperativa sociale Società Nuova si contano “Progetto "A casa di Enrico": attivato con l'azienda agricola "Al Boscon" di Enrico Cazzaro. Il progetto è partito da una sperimentazione con un piccolo gruppo di utenti, afferenti al progetto Contatto, fortemente voluto dal GAB che da subito ha coinvolto Società Nuova per progettare assieme l'intervento più adatto ai ragazzi. A seguito della prima fase di sperimentazione, e visti i positivi risultati sia sul gruppo di utenti, sia per l'impresa agricola, si è deciso di rendere strutturale tale progetto, che si identifica quindi a tutti gli effetti come progetto di Agricoltura Sociale. Nel corso dei 3 anni di attività il progetto è diventato più strutturato: sono state acquistate strumentazioni adatte alle esigenze fisiche degli utenti (ad esempio le vasche rialzate per la coltivazione di ortaggi), si è ampliata la platea di utenti frequentanti l'azienda agricola (includendo anche utenti di Nuove Frontiere) e si è data una connotazione più abilitante/occupazionale alle attività svolte dai ragazzi. Il progetto è stato avallato anche dall'Azienda ULSS 1 Dolomiti, e rappresenta un'importante integrazione dell'offerta socio - occupazionale dei servizi gestiti da Società Nuova. Negli anni di progetto si sono attivate e consolidate anche altre 2 collaborazioni con aziende agricole del territorio, in particolare con l'azienda "Ai Zei" e con la "Fattoria del Piave", con le quali si sono strutturati dei percorsi di tipo più terapeutico e di benessere per gli utenti di Aliante e Contatto.”

Anche per la cooperativa Cantiere della provvidenza la relazione con le imprese ha seguito progettualità specifiche “Commesse per eventi particolari e clienti particolari delle imprese profit specialmente per festività, anniversari, ecc. Unifarco, DEM, Ondablu Vendita prodotti annuali con richieste specifiche sulle tipologie del prodotto per fiorerie e cartolerie. Vendita prodotti su commissione per Pasticceria Krém, Aziende vinicole, agriturismi della provincia di Treviso”

Si tratta tuttavia di un obiettivo di sviluppo raggiunto solo parzialmente e sul quale le cooperative sociali denotano effettive criticità negli anni di progetto, considerando forse le aspettative iniziali e la reale tipologia delle richieste che giungono dalle imprese per poter avviare collaborazioni con i laboratori. “Lavorare con le imprese non è così facile a meno che non si trovi l'impresa illuminata che crede nel progetto e lo porta all'interno. Le

imprese che esternalizzano lavoro chiedono tempistiche e qualità al minor prezzo, ma il conto terzi diviene in questa formula e con queste esigenze poco applicabile ai laboratori, mentre più proprio dell'inserimento lavorativo tout court. Si considera poi che anche i costi di eventuali trasporti delle merci prodotti inciderebbero sulla cooperativa, riducendo ulteriormente i margini possibili nella vendita di prodotti dei laboratori a imprese terze [...] Laboratorio conto terzi e palestre occupazionali possono semmai condividere fasi, ma richiedendo che il primo cofinanzi il secondo."

Quali opportunità quindi concrete allo sviluppo di rapporti con le imprese? Le piste di lavoro già in azione all'interno del progetto e che risultano avere impatto anche sul futuro degli enti partner sono prevalentemente due. Da una parte, è alquanto significativo il rapporto instauratosi -grazie al progetto- con Confindustria, che risulterà interlocutore strategico nel rapporto con le imprese del territorio. *"La logica di fondo per l'attivazione della collaborazione con Confindustria è stata quella di appoggiarsi all'associazione affinché anche essa si faccia promotrice, tra le proprie affiliate, delle opportunità offerte dalle palestre occupazionali quali "allenamenti" delle persone inseribili in azienda con collocazioni protette. Confindustria ha una maggiore capacità di diffusione delle proposte presso le aziende, oltre al fatto di accreditare le palestre occupazionali."* Dall'altra, si sono già sperimentate relazioni con imprenditori del territorio per l'inserimento lavorativo di persone formate e si trova riscontro della positività delle esperienze fatte *"Abbiamo un po' calibrato le mansioni in base alle sue abilità, ma ora è una bomba [...] Il suo inserimento ha permesso di avere una spalla su cui contare [...] se prima a faticare ero da sola, adesso siamo in due"*. Sicuramente la produttività e l'inclusione lavorativa sono quindi raggiungibili e lo studio di modalità comunicative, ma anche di dispositivi (quali l'articolo 14 L.68) che valorizzino *"la capacità delle cooperative di formare e gestire lavorativamente le persone svantaggiate"* e l'impegno economico delle imprese nel *"sostenere questi processi in contesti più specializzati di quanto avverrebbe al loro interno"* dovrà rappresentare punto focale nella riflessione progettuale degli anni a venire⁹.

Tali modalità gestionali già presenti nella rete partner vanno poi rilette alla luce delle osservazioni e possibili letture del tema da parte dei propri stakeholder istituzionali. Da una parte, è la stessa pubblica amministrazione a stimolare le cooperative sociali ed i loro progetti nell'ambito delle Nuove frontiere occupazionali a intravedere come strade della sostenibilità anche futura delle azioni le relazioni con le imprese. Le interviste condotte alla dirigenza dei servizi dell'Azienda ULSS hanno posto in evidenza come i rapporti con le imprese debbano divenire strategici anche nella loro visione, anche se con idee ancora non del tutto strutturate sulle modalità di relazione, e forse sottovalutando l'effettivo raggiungimento della piena produttività degli utenti nelle palestre occupazionali *"Sarebbe da rafforzare la dimensione del lavoro, cercando da parte della coop di individuare commesse per rendersi più auto-sostenibili"* *"Noi in provincia abbiamo comunque accordi con i Centri per l'impiego e L.68 quindi si può capire come acquisire il collocamento avviato. [...] Non si pensa ad aprire la strada art. 14 perché riguarda un'altra cooperativa nel territorio"*.

Quale ultima dimensione dello sviluppo di processi di coinvolgimento e di relazioni, merita un approfondimento lo stakeholder **famigliari**. Sulle famiglie delle persone con disabilità si concentra infatti in modo prioritario, con azioni dirette ed indirette, il progetto Famiglia fa

⁹ Opinione acquisita anche in sede di intervista al Presidente del GAB, imprenditore e membro attivo in Confindustria Belluno.

meglio. Nonostante l'analisi delle azioni a favore delle famiglie sia oggetto dei capitoli successivi (esiti ed impatti), è opportuno qui anticipare che un mancato obiettivo di progetto è forse stato proprio il destinare alle famiglie azioni di coinvolgimento e formazione mirate, che avrebbero potuto lavorare a sostegno degli atteggiamenti, delle conoscenze e delle propensioni delle famiglie. Non solo attività di *parent training* (come si illustrerà) ma anche azioni educative verso le famiglie, per renderle sensibili ai servizi e alle loro opportunità *"Se si potessero formare anche la famiglie, sarebbe più semplice anche per il ragazzo distaccarsi e fare nuove esperienze di vita autonoma e al contempo la cooperativa riuscirebbe a gestire meglio la relazione con gli utenti nei diversi luoghi e contesti della sua accoglienza"*. *"Le famiglie sono ancora abituate a ricevere un servizio e vedono anche le palestre occupazionali come un servizio offerto dal sistema socio-sanitario. Con le famiglie dei ragazzi più giovani invece siamo riusciti ad intraprendere un percorso diverso, valorizzante"* Nonostante tali possibili punti di miglioramento, bisogna riconoscere al progetto e più miratamente alle cooperative sociali partner la capacità di relazionarsi da sempre attivamente, in modo continuativo, tempestivo e aperto con le famiglie. La flessibilità e personalizzazione degli interventi -elementi di qualità delle azioni- sono sicuramente da denotare e sono imperniate su relazioni che altrimenti si perderebbero all'interno del rapporto tra pubblica amministrazione e cittadino *"Le famiglie fanno tanta fatica ad esplicitare le loro richieste alla Pubblica Amministrazione, delegando la cooperativa e chiedendoci esplicitamente "Dovete dirlo anche all'assistente sociale". Ostacolo è la burocrazia, i tempi e si arriva alla pubblica amministrazione solo quando la situazione non più sostenibile per la famiglia."* Per farsi portavoce ed intermediari, le relazioni quindi e le conoscenze con la famiglia si strutturano a livello di cooperativa sia a livello informale che formale, investendo anche in ricerche sui bisogni e attenti monitoraggi delle situazioni individuali.

Accanto alla relazione diretta con le famiglie vi è poi da considerare il coinvolgimento e la rappresentanza delle stesse nella partnership con il Gruppo Autismo Belluno. Se la relazione si cominciò a strutturare sin dal 2014, con prime progettualità determinate dall'apertura dell'Azienda Ulss verso il problema dell'autismo, il progetto Famiglia fa meglio ha rappresentato comunque un ulteriore importante momento di confronto e di raccolta dei bisogni delle famiglie dei ragazzi con problemi dello spettro autistico. *"Avevamo tutto da costruire e abbiamo cercato l'apporto delle cooperative oltre che dell'Ulss. Con le cooperative siamo riusciti a dialogare più direttamente, anche perché sono molto più attente e vicine al territorio. Vi è stata una fiducia reciproca, anche se ovviamente talvolta i punti di vista erano diverse."* *"Con il tempo i servizi sono migliorati quantitativamente -e questo ha sempre rappresentato il limite e la lamentela delle famiglie- e qualitativamente -anche se da sempre le cooperative hanno offerto servizi di qualità"* [Presidente Associazione GAB] Anche in corso di progetto *"più volte ci siamo trovati a confrontarci con le cooperative per ragionare sui possibili contributi di ciascuno, parlando delle esigenze delle famiglie."* Il processo di confronto tra cooperative sociali e GAB è stato quasi esclusivamente in fase di progettazione degli interventi e in seguito rispetto al ruolo comunicativo assegnato al GAB, ma con ricadute e percezioni comunque molto positive dell'efficientamento della gestione della relazione *"Quando si è parlato di progettualità iniziale, il coinvolgimento del GAB è stato molto diretto e completo. Poi è caratteristica del progetto che esso debba essere condotto dal punto di vista gestionale e operativo solo dalle cooperative, riservandoci di avere come ruolo quello di dare evidenza ai servizi e al progetto"*.



Gli esiti del progetto

Il risultato diretto, l'output, del progetto Famiglia fa meglio è identificato ovviamente nei servizi prodotti e nei numeri di beneficiari che ne hanno usufruito. Per capire l'impatto di tali interventi e azioni sul territorio, è necessario **contestualizzare i servizi** nella domanda e nell'offerta di servizi alla disabilità e all'autismo dei territori di Belluno e Feltre; un'analisi che ha radici molto recenti, anche se precedente al progetto Famiglia fa meglio. *“Nel 2014, quando come GAB abbiamo iniziato a pensare a questi servizi, a Belluno non c'era praticamente nulla e anche le cooperative hanno iniziato in quegli anni a formarsi per l'autismo”* stimolate dall'Azienda Ulss, che fin da subito ha pensato di portare la formazione di personale specializzato nelle cooperative e non al loro interno, intravedendo da subito elementi di co-progettualità sui nuovi specifici servizi che si andavano configurando. *“Uno dei ruoli dell'Azienda è l'analisi del territorio e la strutturazione dei piani di zona. Nell'ambito dello stesso [2015 con attuazione dal 2016] si sono inseriti i progetti con Società Nuova su autismo e palestre occupazionali, rispondendo alle linee guida territoriali su autismo e 739 per l'uscita dal centro diurno. In quel momento c'era una coprogettazione vera e propria e i progetti sono stati ripresi in Famiglia fa meglio prendendo una nuova formula e nuova vita e includendo nuovi soggetti”*. In queste radici si riconosce quindi il contributo di Famiglia fa meglio, come luogo di una ulteriore e più attenta fase di co-progettazione dei servizi e con cambiamenti nell'offerta rilevati dalle pubbliche amministrazioni soprattutto sotto due profili *“Per l'autismo si è intercettata la possibilità di dare continuità progettuale e quella di inserire nel progetto anche le famiglie, attraverso azioni di parent training; si è data continuità a progetti che erano prima davvero sperimentali. L'autismo è oggi rivolto a minori, giovani e adulti (con palestre occupazionali e confluibili anche nella 739) e con Eureka si garantisce il percorso per persone a basso funzionamento. [...] Rispetto alle Nuove frontiere di occupabilità, il progetto ha portato all'unificazione di tutte le cooperative, fornendo una certa omogeneizzazione e ottimizzazione dell'offerta nei territori; sono state uniformate sufficientemente modalità di accesso e riconoscimento economico, poiché avere disparità troppo elevate in un territorio unico era un limite. Si è quindi data identità, senza influenzare le modalità erogative di ciascuno.”* Considerando che *“non è facile mescolare le cose nate in territori diversi e non sempre è stato facile fare rete, date storie aziendali ed esigenze di zona differenti.”*

Una delle peculiarità del progetto è tuttavia identificabile nel mantenimento della **eterogeneità e della personalizzazione dell'offerta** a livello di enti partner. Nonostante cioè il progetto si sia presentato come unitario dal punto di vista degli obiettivi delle cooperative sociali partner, ciascuna ha poi identificato e condotto negli anni di progetto azioni più funzionali a rispondere a specifiche necessità e caratteristiche del problema della disabilità nel proprio territorio di azione. Così, le palestre occupazionali sono state attivate in tutte e quattro le cooperative partner, mentre la residenzialità ha riguardato due cooperative sociali e i servizi psico-educativi hanno avuto declinazioni

diverse e specifiche nei diversi territori e ad opera dei vari partner. *“Le esigenze delle famiglie sono molto differenziate. Il progetto ha aiutato a rispondere ad esigenze differenziate, ha permesso una buona flessibilità -e ciò anche grazie al fatto che ogni cooperativa ha continuato a portare avanti il suo progetto, differenziando il servizio erogato, pur avendo una guida comune”*. Con la conseguenza che oggi le famiglie si trovano anche a richiedere servizi spostandosi di territorio per rispondere meglio alle proprie esigenze. Famiglia fa meglio si presenta quindi come un progetto che ha premiato la progettualità dei singoli e ha valorizzato il territorio nelle sue specificità.

Tali caratteristiche di sviluppo del progetto negli ambiti territoriali (e nelle politiche sociali e occupazionali) di riferimento, spiega anche la diversa complementarietà dei servizi attivati attraverso il Progetto rispetto ai servizi core delle cooperative sociali partner. La lettura del posizionamento degli interventi proposti e delle azioni specificatamente promosse da ogni cooperativa attraverso il progetto permette di affermare che comunque gli interventi hanno attivato aree di intervento nuove rispetto a quelle preesistenti in cooperativa o precedentemente rivolte a target di beneficiari diversi da quelli di progetto. In altre parole, il progetto non ha solo aumentato in valore assoluto complessivo il numero degli utenti cui i servizi erano rivolti (elemento comunque molto importante data la carenza di offerta rispetto alla domanda, anche in base a quanto osservato nell'intervista al responsabile del Gruppo Autismo Belluno), ma ha differenziato progressivamente gli interventi negli enti creando una rete consolidata e visibile come offerta integrata dalle famiglie del territorio.

Nella lettura degli esiti di cui si presenterà vanno considerati poi gli elementi di processo già in parte anticipati al capitolo precedente. Le analisi portano ad affermare la generale capacità di intercettare e raggiungere con i servizi beneficiari e bisogni diversi, con una **presa in carico iniziale** che ha cercato di comprendere approfonditamente i bisogni e di rispondere di conseguenza con offerte individualizzate in base alla gravità della disabilità e intercettando tra i servizi oggetto di integrazione in rete la tipologia di servizio prioritario per la persona e la sua famiglia. Nei servizi residenziali, i beneficiari si presentano al 90% con disabilità di media entità, gli utenti dei servizi psico-educativi presentano disabilità più eterogenee (con il 30% di persone a bassa disabilità e il 20% con alta disabilità), mentre le palestre occupazionali cercano di intercettare in maggior percentuale ragazzi e adulti con basse (40%) o medie disabilità con il fine naturalmente di lavorare a favore di un reale progressivo inserimento occupazionale della persona. Più nello specifico, nelle palestre occupazionali sono stati inseriti mediamente al 75% persone con disabilità psichica e al 25% persone con problemi di autismo, le cui caratteristiche iniziali facevano intravedere nella metà dei casi elevate difficoltà nella conduzione del lavoro e quindi bassi livelli di produttività, ma nella metà dei casi una presenza di abilità base che hanno portato ad una certa produttività in tempi più rapidi.

La soddisfazione generale degli enti per i processi in ingresso (controllati dalle pubbliche amministrazioni) si rileva mediamente come discreta: da un lato, in modo assolutamente condiviso, gli enti affermano di essere riusciti a soddisfare tutte le domande pervenute da parte delle famiglie, ma alcune cooperative avrebbero addirittura avuto la disponibilità e le risorse per riuscire a rispondere a più domande e potenziali utenti; dall'altra, i processi di intermediazione della pubblica amministrazione hanno talvolta rallentato il processo ed il numero di nuovi ingressi sulle azioni di progetto¹⁰. Se come già premesso, le pubbliche amministrazioni hanno continuato a riconoscere nel progetto servizi su cui investire e da

¹⁰ La burocrazia pubblica e l'intermediazione dell'ente pubblico -e quindi variabili esterne, di contesto- sono state per le cooperative spesso una dimensione di ostacolo anziché di supporto allo sviluppo delle azioni.

continuare a sostenere economicamente, dall'altra ciò ha portato anche all'interno del progetto le prassi operative e le procedure di selezione e di inserimento degli utenti presenti nelle precedenti relazioni con il pubblico, continuando a subire in taluni casi tempi lenti di ingresso e incompletezza nella trasmissione delle informazioni sulla persona oggetto della presa in carico (secondo quanto rilevato soprattutto da alcuni enti partner e quindi in alcuni territori e con possibili ricadute sulla soddisfazione delle famiglie e sulla celerità nella risposta ai loro bisogni). Il controllo delle modalità e della qualità degli interventi -osservano tuttavia le cooperative sociali e il GAB- è parte di processo esclusivamente in mano alla cooperativa offerente il servizio, senza influenze da parte della pubblica amministrazione se non in fase di pianificazione iniziale e in accordo con gli usuali processi di monitoraggio della persona inviata. Elementi di processo che andranno letti da un punto di vista di percezioni della qualità reale dei servizi offerti dalla rete.

Guardando ora ai **numeri degli utenti** inseriti nel progetto, essi evidenziano il primo dato oggettivo della rilevanza delle azioni promosse: dai 91 beneficiari del 2017, il numero delle persone con disabilità e DSA che sono state accompagnate dalle cooperative sociali partner nei diversi percorsi di assistenza e formazione al lavoro sono stati complessivamente oltre 100 negli anni a seguire (107 nel 2018, 108 nel 2019, 104 nel 2020 e 114 nel 2021). Il 30% ha beneficiato di servizi residenziali, il 30% di supporto psico-educativo, e in media il 40% (con variazioni tra 37 e 49 utenti all'anno) è stato coinvolto nei laboratori di socializzazione e nelle palestre occupazionali con il coinvolgimento in tal caso di tutte le cooperative sociali partner.

L'analisi dei flussi di entrata e di uscita degli utenti dai servizi considerati evidenzia tuttavia ulteriori specificità del progetto e del suo impatto. Da una parte, per quanto riguarda le strutture residenziali, si rileva la sostanziale stabilità degli utenti nell'arco del quinquennio considerato, ma anche rispetto alla precedente presenza di servizi in capo alle cooperative (con soli 2/3 nuovi ingressi all'anno nel periodo considerato). Per le azioni di supporto psico-educativo, invece, si rileva un iniziale significativo aumento degli utenti in carico (e quindi rilevante impatto per la risposta ai bisogni del territorio, con +44% nel numero di persone beneficiarie) dato l'avvio di un nuovo centro promosso nell'ambito del progetto Famiglia fa meglio; anche negli anni di progetto, comunque, i nuovi ingressi sono significativi (variabili tra 6 e 8 nuove prese in carico all'anno) e portano a evoluzioni annue nel numero delle persone seguite da complessivi 31 a 37 utenti. Infine, per quanto riguarda le palestre occupazionali ed i percorsi in generale di formazione e socializzazione al lavoro, si rilevano ancora buoni numeri complessivi (tra i 37 ed i 49 beneficiari come anticipato), andamenti crescenti e nuovi ingressi all'anno variabili tra le 2 e le 4 persone, ma anche una sostanziale stabilità delle persone inserite e della copertura territoriale dei bisogni e delle opportunità di accesso. Sembra quindi che il sistema sia stato efficiente dal punto di vista dei numeri nel suo complesso, ma probabilmente poco dinamico anche forse in dipendenza della mediazione in ingresso da parte dell'ente pubblico, che ha controllato appunto in tutti i servizi le convenzioni e le prese in carico.

Accanto alle attività dirette a beneficio delle persone con disabilità e disturbi di autismo, si rileva nel progetto l'esplicita volontà di attivare azioni per le famiglie, prevalentemente nella forma degli incontri formativi e del supporto. Questa azione è stata tuttavia promossa solo da una cooperativa e raggiungendo un numero di famiglie variabile negli anni da 21 all'avvio del progetto a 30 nei due anni successivi, scendendo a 15 famiglie coinvolte nel 2020 (ma anche in ragione delle restrizioni generate dal Covid). Anche le azioni condotte sono state poche in valore assoluto: 6 ore di formazione/incontro in media a famiglia realizzate in 4 mesi di attività all'anno. E' stata quindi un'azione che ha

forse fatto fatica ad evolversi nei modi inizialmente pianificati, di cui si avrà modo di valutare anche qualitativamente grazie al questionario rivolto alle famiglie.

L'ulteriore ricaduta quantitativa sui bisogni delle famiglie e delle persone con disabilità è identificabile nelle ore di prestazione erogate. Prendendo a riferimento il 2020 come anno tipo, si verifica che i servizi residenziali sono stati offerti in media per 6.5 mesi all'anno e per 32 giornate a soggetto. Il supporto psico-educativo ha visto la realizzazione di interventi a supporto della persona per una copertura media di 200 ore a beneficiario distribuite su 8 mesi; i laboratori di socializzazione al lavoro e formativi si sono invece strutturati con azioni molto più continuative e di ricaduta sia per quanto riguarda la copertura di mesi all'anno (variabile da 9 a 12) che in termini di ore di affiancamento ad individuo poiché in tal caso le attività hanno preso la struttura anche di veri e propri inserimenti al lavoro, con un minimo quindi di 400 ed un massimo di 1500 ore nell'anno di ore di laboratorio per individuo.

Da **elementi quantitativi** ad elementi qualitativi. La prima, generale, riflessione maturata con gli enti partner è quella sul livello di innovazione della proposta progettuale e dei singoli servizi rispetto in particolare all'offerta preesistente. Le cooperative sociali riconoscono che i servizi proposti nell'ambito di Progetto hanno permesso in primo luogo di rispondere a bisogni prima insoddisfatti dei propri utenti già presenti in cooperativa, ma generando servizi diversi (accordo medio di 7,5/10 ma dove due cooperative rilevano la massima rilevanza di questo aspetto). Si è trattato inoltre di servizi che hanno portato a sperimentare -soprattutto per alcuni enti- anche nuove modalità di lavoro e di coordinamento dei servizi, e in cui il fatto di lavorare in rete tra cooperative e con il territorio ha portato -sebbene con eterogeneità di visioni e di comportamenti effettivi- a nuove relazioni sia interne che esterne. Per una cooperativa il progetto ha rappresentato poi anche l'opportunità di rivolgersi a target di beneficiari dei servizi nuovi rispetto a quelli cui erano prima rivolte le azioni della cooperativa.

Analizzando poi distintamente la situazione nei diversi servizi, si possono innanzitutto valutare le **palestre occupazionali**, che hanno rappresentato il servizio trasversale a tutti gli enti partner ed oggetto di primo vero allineamento nei territori di Belluno e Feltre. Il progetto ha portato a notevoli risultati ed impatti per gli utenti riscontrabili innanzitutto nel fatto che tutti gli utenti hanno portato a termine i loro percorsi formativi e le uscite dal percorso hanno riguardato soltanto pochi utenti per i quali si sono presentati problemi di salute o qualche raro caso di richiesta di allontanamento dal percorso per motivi personali diversi. Tra chi ha portato a conclusione il proprio percorso formativo/laboratoriale, si osserva inoltre come ci siano state anche possibilità poi di collocamento in altre imprese (solo in pochi casi enti di Terzo settore e per lo più imprese ordinarie): mediamente le cooperative sociali partner hanno visto uscire senza occupazione metà dei propri utenti, ma in modo molto positivo l'altra metà degli utenti formati è stata beneficiaria di forme di prima assunzione in impresa (con contratti di lavoro diversi e dove per alcune cooperative partner la continuità occupazionale ha caratterizzato tutti i propri utenti, ad indicare un lavoro di filiera e di relazione con le imprese del territorio molto intenso e proficuo di impatto). Accanto a ciò, si può affermare che i laboratori di socializzazione e formazione al lavoro non solo sono riusciti a rispondere a categorie di persone che altrimenti non avrebbero avuto alcuna possibilità occupazionale, ma hanno anche puntato alla creazione di relazioni di filiera con gli enti partner inviati per comprendere le abilità e propensioni della persona ed inserirla in un percorso individualizzato, sono stati in grado di creare nella maggior parte dei casi profili

professionali e lavorativi (in termini di mansioni e settore di attività) calati sulle caratteristiche e propensioni della persona, hanno integrato nel percorso laboratoriale funzioni di creazione di abilità lavorative e di abilità diverse volte a sostenere lo sviluppo della persona anche in contesti esterni.

L'opinione maturata sulla qualità delle prestazioni offerte dalle cooperative è molto buona anche da parte delle pubbliche amministrazioni, che riconoscono al progetto quale primo elemento di valore aggiunto *"l'investimento che viene fatto -soprattutto per le persone giovani- sull'analisi del caso, con capacità di valutare con maggior precisione le abilità lavorative e le reali possibilità di inserimento nel lavoro"*. La collaborazione più attiva tra SIL e cooperative sociali e l'azione più sperimentale all'interno del Progetto Famiglia fa meglio hanno così portato a **impatti istituzionali**. Dal 2018 si sta compiendo per le palestre occupazionali (per le Nuove frontiere di occupabilità) un importante percorso di riconoscimento nelle politiche pubbliche e nel contesto della 738. *"Si è riconosciuto dal 2018 che l'impegnativa individuale sia variabile a seconda del tempo di permanenza nel percorso, riconoscendo anche che esistano persone che non possono avere alternativa di uscita dal percorso. Obiettivo è comunque che le persone siano inserite in un periodo di messa in prova per transitarle verso il mercato del lavoro"*. Il progetto ha quindi contribuito alla miglior formalizzazione delle possibili personalizzazioni del progetto, di controllo della persona e di definizione dell'impegnativa individuale su tre attuali livelli.

Nella replica futura dei percorsi laboratoriali sono comunque intercettabili sicuramente alcune aree di possibile riflessione e miglioramento futuro, non tutte dipendenti dalle cooperative ma legate -come già altrove emerso- sia alla possibile intercettazione di ulteriori fondi pubblici e privati che a diverse integrazioni nelle filiere in entrata e in uscita. In primo luogo, le palestre sono state caratterizzate dalla presenza significativa delle doti ed i riconoscimenti economici sono stati frutto sia di benessere e autoriconoscimento per gli utenti che di sostegno alle famiglie. Il venir meno delle doti comprometterebbe benessere e risultati parzialmente raggiunti nel progetto Famiglia fa meglio. Di fronte al rischio che in alcune zone o per alcuni soggetti la dota venga meno, i partner stanno lavorando in un sistema di coprogettazione con le Aziende Ulss e le citate revisioni alle impegnative individuali lavorano in tal senso, ma vi è anche bisogno di garantire continuità del sostegno, soprattutto per dare serenità alle famiglie. Quale secondo elemento di possibile miglioramento dei laboratori, come la filiera e relazione di rete tra partner di progetto e soprattutto con le imprese e le altre cooperative sociali del territorio o l'identificazione di aree produttive che portino alla produzione di beni commerciabili e oggetto di possibili sub-commesse da parte di cooperative sociali di tipo b. Ma in sintesi (sebbene con alcune eterogeneità di prospettiva tra enti partner) le palestre occupazionali hanno funzionato molto bene dal punto di vista dell'offerta e del raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Passando ora alle azioni di progetto sull'**autismo**, esso ha il carattere della sperimentazione e dell'innovazione rispetto soprattutto all'offerta preesistente nel territorio e all'impostazione delle politiche sociali. Il progetto Famiglia fa meglio ha portato all'area di azione risorse di lungo periodo, riconoscibili nella realizzazione di una nuova struttura, e ha permesso sin dalla sua origine di portare nelle politiche sociali contributi dedicati, superando la precedente assegnazione di fondi sotto il capitolo minori e dando all'autismo visibilità. Offrire servizi dedicati ha quindi avuto ancora impatti istituzionali, sebbene in fase di definizione progressiva. *"In prospettiva della chiusura di progetto, la sostenibilità delle azioni sarà comunque garantita dal pubblico"* anche se si delineano alcune scelte e le strategie non sono così nette come per le palestre occupazionali: *"Si dovrà trasformare il progetto sperimentale in una vera e propria convenzione con Centro*

ricosciuto [...] I servizi sull'autismo stanno cercando spazio all'interno dei fondi dedicati all'area minori perché si è vista la bontà e l'utilità di questo progetto. Adesso l'idea è di sostenere i progetti senza Famiglia fa meglio, andando su offerte più flessibili".

Da un punto di vista qualitativo intrinseco, le cooperative sociali partner hanno puntato a garantire flessibilità, un certo grado di personalizzazione, la varietà dell'offerta e dei contenuti del servizio, il coinvolgimento dei famigliari per rendere il servizio mirato. Forse una lacuna è ancora rappresentata dal fatto che -per oggettivi elementi di valutazione di convenienza economica da parte della pubblica amministrazione dovuti alla bassa domanda in alcuni territori- non si siano riusciti a raggiungere con i servizi alcune aree geograficamente più marginalizzate non coperte dall'offerta di servizi per persone con disabilità o problemi di autismo. *"Il problema è che molti servizi sono stati concentrati nel territorio di Belluno ma la provincia è molto ampia e fratturata e aprire questi servizi a tutti i territori diventa logisticamente poco realizzabile [...] Quindi non ci sono numeri sufficienti per replicare i servizi nelle zone limitrofe e questa è una riflessione che rimane. [...] La sfida per le cooperative sarà quella di capire come ricercare la capillarità delle azioni sul territorio."* Un secondo limite e punto di possibile miglioramento futuro è osservabile nella bassa apertura allo sviluppo di relazioni tra i beneficiari dei servizi e la comunità. Ciononostante, l'integrazione in rete ha dato visibilità al progetto e anche all'interno del GAB si osserva un effetto indotto sulla comunità *"Sicuramente il progetto Famiglia fa meglio ha fatto sì che nel Bellunese l'autismo fosse più conosciuto tra la cittadinanza. C'è una vicinanza maggiore rispetto a una volta e si sta creando una cultura che alleggerisce anche il carico delle famiglie"*.



L'impatto di nicchia ed integrato

La valutazione degli impatti di nicchia, intendendo con questo termine sui beneficiari diretti delle azioni è stata indagata attraverso questionari rivolti ai famigliari dei fruitori di servizi. Se ciò ha quindi il limite di non riportare l'opinione delle percezioni individuali sul benessere e sui cambiamenti di vita delle persone, la visione di tali dimensioni da parte del famigliare è comunque altamente significativa e di certo maggiormente associata alla valutazione di dati oggettivi più che di percezione. Inoltre, la realizzazione di questionari ai familiari degli utenti permette di indagare con apposite domande anche le ricadute indotte dal servizio sulle famiglie e le ricadute generate da specifici servizi ed interventi a favore delle famiglie, che vanno considerati comunque come beneficiari diretti di progetto.

Il questionario somministrato, al fine di rispondere alla necessità di valutare sia aspetti quantitativi che qualitativi, in grado di far emergere il valore aggiunto sociale generato, i cambiamenti sociali prodotti grazie al progetto e la sostenibilità economica dell'azione sociale, prende in considerazione tre aspetti essenziali: la soddisfazione per il servizio; la percezione sugli effetti del servizio sull'utente; e gli effetti economici, materiali e psicologici

del servizio sulla famiglia.

Nello specifico, il progetto Famiglia Fa Meglio cerca di rispondere a una serie di criticità legate alla sfera personale e familiare dei soggetti con disabilità, che comprende problemi di isolamento sociale e la mancanza di opportunità relazionali, occupazionali e di crescita delle autonomie personali e sociali e di partecipazione sociale. Al contempo, individua problemi connessi a difficoltà di reperimento di personale di cura extra familiare e di distribuzione non omogenea dei servizi socio-sanitari nel territorio. Questi servizi, anche se rappresentano il primo supporto alle famiglie in situazione di bisogno, non sono distribuiti omogeneamente sul territorio della provincia di Belluno, portando spesso a rilevare difficoltà di accesso agli stessi da parte di coloro che si trovano in territori periferici. Traducendosi poi, in mancate opportunità di sostegno e possibilità di graduale emancipazione per una significativa parte di coloro che ne necessiterebbero, a causa della limitata capacità dei servizi convenzionati di intercettare queste persone e le loro famiglie.

Il progetto Famiglia Fa Meglio si inserisce, dunque, in un contesto in cui si evidenzia la necessità di progettare delle azioni di sistema che permettano di prendere in considerazione e seguire la molteplicità dei bisogni delle persone con disabilità e del loro nucleo familiare. Esso vuole farsi carico di queste esigenze in modo innovativo e capillare, prendendo in considerazione diversi ambiti di intervento per offrire un servizio più completo, omogeneo e che risponda alle esigenze personali dei singoli soggetti in modo più efficace. Su questi elementi di valutazione del servizio e dell'apporto di azioni integrate a sostegno della persona e della famiglia si vuole ora porre l'attenzione, leggendo alle valutazioni espresse in merito dalle famiglie.

A titolo di premessa alla lettura dei dati che seguiranno, si consideri che hanno risposto al questionario online 58 persone e che meno del 10% dei rispondenti ha completato il questionario in modo parziale o ha lasciato incomplete alcune domande. I rispondenti al questionario sono al 78% genitori della persona inserita in progetto, al 14% fratelli o sorelle dell'utente e nei pochi casi aggiuntivi tutori o amministratori di sostegno. La distribuzione degli intervistati non è purtroppo rappresentativa di tutti i servizi offerti ma si contano 7 questionari compilati da famigliari di utenti del Centro Aliante, 3 del Centro Eureka, 8 del Progetto Con-tatto, 4 del Palloncino rosso, 4 di Nuove frontiere Agordo, 4 del laboratorio Mosaico, 2 del laboratorio Cartiere, 1 dell'attività agricola gestita da Cantiere della provvidenza, 9 del laboratorio Percorsi, 1 del laboratorio Kairos, 12 della Residenza Agordina e 2 dell'abitare autonomo Casa Margherita.

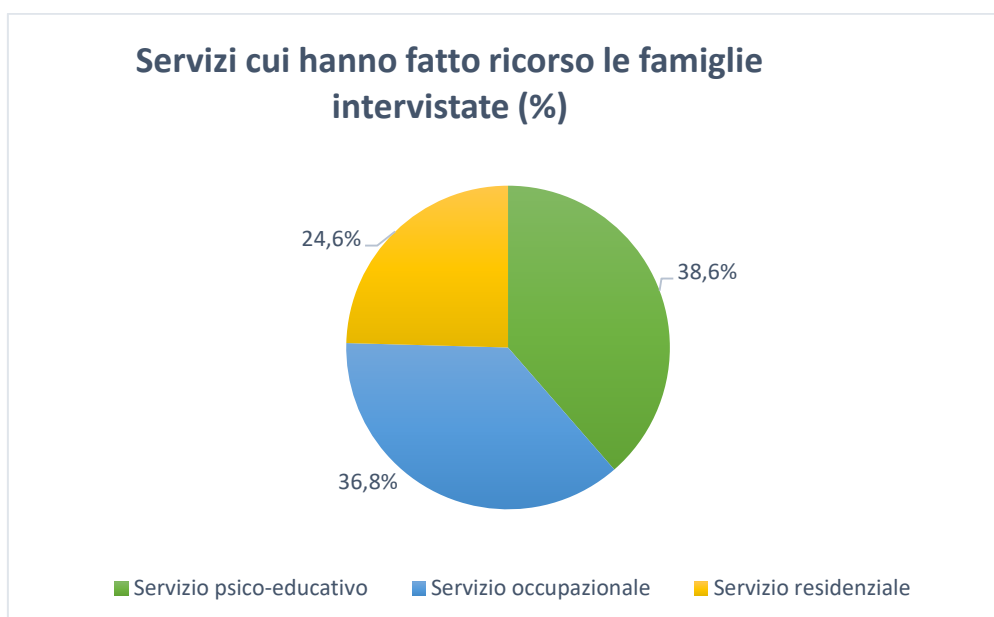
Indagare le caratteristiche delle famiglie intercettate dal progetto e dalla valutazione partecipata permette di avere primi riscontri e conferme rispetto agli **impatti sulla domanda locale e sui bisogni**. Si osserva così che il 48% delle famiglie abita in Comuni di medie o di piccole dimensioni ma comunque dotati di buoni servizi socio-educativi, il 38% delle famiglie abita in un Comune o centro di piccole dimensioni ma comunque sufficientemente dotato di servizi primari, tali da essere considerato periferico nell'accezione della divisione dei territori per aree interne; ma va considerato che comunque un ulteriore 10% risiede in Comuni o centri che possono essere definiti ultra-periferici sia per le dimensioni ridotte che per la scarsa o nulla presenza di alcuni servizi primari, con un certo impatto quindi degli interventi di Progetto a favore di persone in aree marginalizzate.

Le famiglie sono composte in elevata percentuale da genitori anziani o comunque pensionati (23% dei casi) mentre il 58% dei rispondenti al questionario (e quindi i familiari più prossimi) sono lavoratori dipendenti e quindi persone che lavorando hanno meno tempo da dedicare alla cura del familiare; solo nel 6% dei casi sono disoccupati e nell'8% casalinghe, categorie più associabili a persone che potrebbero per un certo periodo di

tempo almeno prendersi cura della persona con disabilità. Nel 68% dei casi, più nello specifico, il nucleo familiare della persona disabile è composto unicamente dai genitori e dal ragazzo e si contano anche 9 famiglie in cui il nucleo familiare include un solo altro parente; vi sono poi alcuni nuclei con altri figli a carico (non occupati o minorenni in 16 famiglie) e solo 11 famiglie in cui il nucleo è composto anche da figli maggiorenni non a carico poiché occupati; situazioni familiari quindi complesse che portano ad una prima stima dei bisogni di assistenza per i propri familiari disabili. Situazioni familiari, ancora, caratterizzate da una situazione economica mediamente buona (il 63,5% afferma di avere un reddito familiare che permette di arrivare a fine mese con abbastanza o molta facilità), ma in cui esiste comunque una certa presenza di famiglie che potrebbero essere considerate come soggetti non paganti se chiamate a pagare per i servizi ricevuti, poiché affermano di avere qualche (25% del totale) o molte (11,5%) difficoltà a gestire tutte le spese del nucleo familiare.

Ulteriore dato che permette di stimare il **bisogno di sostegno** è rappresentato dal coinvolgimento della famiglia in una rete. Gli interventi sono a favore prevalentemente (2/3 delle famiglie) di persone non inserite in una rete di supporto familiare, anche se per metà degli stessi non si aderisce a gruppi familiari, ma li si conosce mentre l'altra metà non ne è a conoscenza; sono solo 11 le famiglie intervistate che aderiscono anche al Gruppo Autismo Belluno e 10 a gruppi formali o informali di genitori, evidenziando quindi in questi dati la potenzialità del progetto di sviluppare anche rete tra le famiglie.

Sulla base dei dati raccolti, si rileva che più della metà degli utenti che hanno preso parte al progetto (51,7%) sono entrati in contatto con la cooperativa sociale per la prima volta grazie al progetto Famiglia Fa Meglio e quindi trovando risposta a bisogni prima totalmente insoddisfatti. Per la restante metà, il 13,8% delle persone usufruiva di servizi diurni socio-educativi e ricreativi (es. centri diurni); l'8,6% di servizi temporanei socio-educativi e ricreativi (es. centri estivi); il 6,9% di servizi residenziali; il 3,4% di servizi socio-assistenziali (es. supporto psicologico) ed il 10,3% di altri tipi di servizi. Se questi dati sono comparati alla divisione percentuale degli utenti su tipologie di intervento di cui le stesse hanno beneficiato nell'ambito del progetto Famiglia Fa Meglio, si rileva un'azione specifica volta ad aumentare i beneficiari soprattutto del servizio occupazionale (36,8%) e di quello residenziale (24,6%).



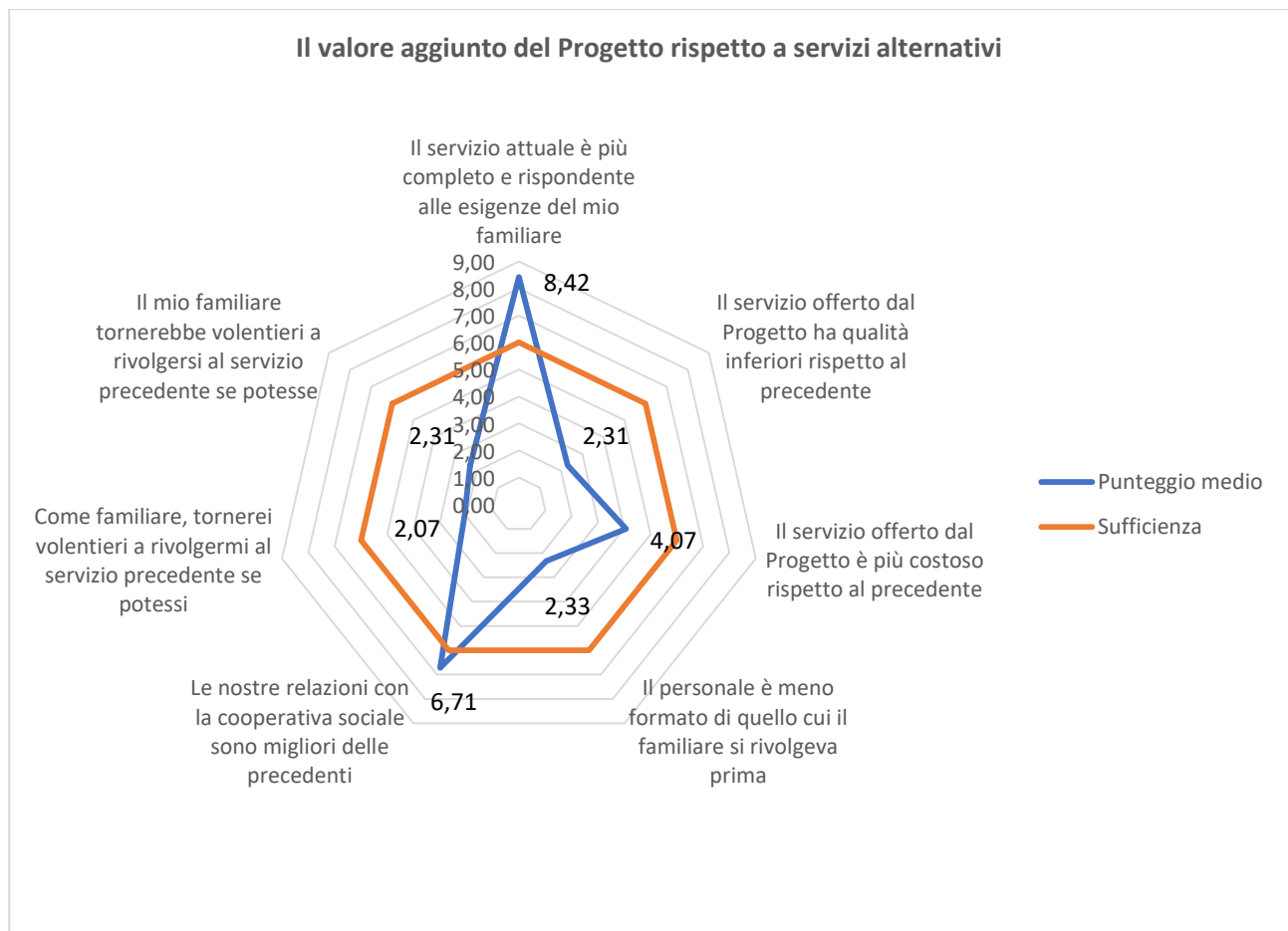
La capacità del progetto di aver risposto in molti casi ad un bisogno insoddisfatto è ulteriormente confermata dal fatto che, prima dell'avvio del progetto, un terzo delle persone con disabilità intercettate dal progetto era assistito o all'interno della propria famiglia (29,3%) o da altri parenti e/o amici (3,4%), delegando quindi la cura al nucleo familiare. La risposta al proprio familiare disabile veniva alternativamente e prevalentemente offerta da servizi erogati direttamente dalla Pubblica Amministrazione, ma se nel 25,9% dei casi si trattava di servizi analoghi nel 19% essi differivano sostanzialmente da quanto offerto dal progetto. Infine, si osserva che non mancavano i casi di ricorso a servizi svolti da persone fisiche privatamente (10,3%) o da altri enti di terzo settore (12,1%) che quindi completavano l'offerta pubblica anche se non con servizi del tutto assimilabili a quelli offerti dal progetto Famiglia Fa Meglio. Inoltre, anche tra le persone che sono entrate in contatto con la cooperativa sociale solo grazie al progetto, si conferma che la maggioranza faceva riferimento a servizi simili erogati dalla PA (40%), mentre il 33% si avvaleva dell'aiuto di familiari o altri privati. Si può, dunque, affermare che gli utenti che necessitavano di assistenza fossero più di quelli che effettivamente ne usufruivano e che, grazie all'attivazione delle diverse aree di intervento, le cooperative partner sono riuscite a supportare anche quei soggetti che non ricevevano assistenza adeguata e/o professionale. Inoltre, una rete viaria non omogenea caratterizzata da una mobilità difficoltosa può aver inficiato l'accesso a determinati servizi da parte di coloro che vivevano in territori periferici, come i dati ad introduzione della presente valutazione hanno dimostrato.

Che le risposte date ai bisogni del proprio familiare prima dell'ingresso in Progetto siano state meno efficaci è dimostrato poi dall'analisi dei livelli di soddisfazione per il servizio ottenuto nell'ambito di Famiglia Fa Meglio. In media, l'aspetto di premialità assegnato al servizio di cui le famiglie hanno beneficiato nell'ambito di progetto -in un'analisi comparata con i servizi usati in passato- è quello relativo alla percezione di qualità del servizio offerto. I familiari, infatti, percepiscono l'attuale servizio come più completo rispetto al precedente e capace di rispondere in maniera più adeguata alle loro specifiche esigenze: l'87% dei familiari afferma che il cambiamento è più che positivo (assegnando punteggio >6) e in media molto buono (8,5 punti su 10). Inoltre, la qualità del servizio e la formazione del personale risultano ancora migliori di quanto sperimentato in passato.

I dati vanno interpretati ovviamente anche alla luce delle diverse situazioni di provenienza e specifica attenzione vuole essere posta ai giudizi delle famiglie rispetto alla dimensione della relazione tra famiglia e cooperativa. A generale premessa, si deve osservare infatti come molte parti (responsabili delle cooperative sociali, operatori, presidente del GAB, imprenditrice con esperienza di inserimento lavorativo di un utente di progetto) osservino che le famiglie hanno legami e atteggiamenti molto diversi con i loro familiari, ma molto frequentemente essi tendano anche a proteggerli, intravedendo nel controllo continuo del proprio familiare la forma di tutela. *"Spesso è la famiglia a concedere al proprio figlio maggiori flessibilità e diritti, mettendoli sotto una campana di vetro e 'viziandoli'"; "Dopo una iniziale reticenze delle famiglie e lasciare l'autonomia dei propri figli, si scopre che diviene sempre più necessario per evitare che il ragazzo si trovi poi in comunità quando il nucleo familiare e i genitori anziani non possono più seguirlo."* Tale comprensione del rapporto con il famiglia porta a pesare la disomogeneità di giudizi dei familiari sulla qualità della relazione: se in media il giudizio è positivo (6,7/10), per quanto riguarda il servizio psico-educativo, il 50% dei rispondenti ritiene che le relazioni siano positive e complete, migliori di quanto rilevato in altri servizi; il giudizio medio è positivo anche tra i familiari di utenti dell'area residenziale; i familiari di utenti inseriti nelle palestre occupazionali si vedono invece privati – soprattutto se comparando a casi precedenti di

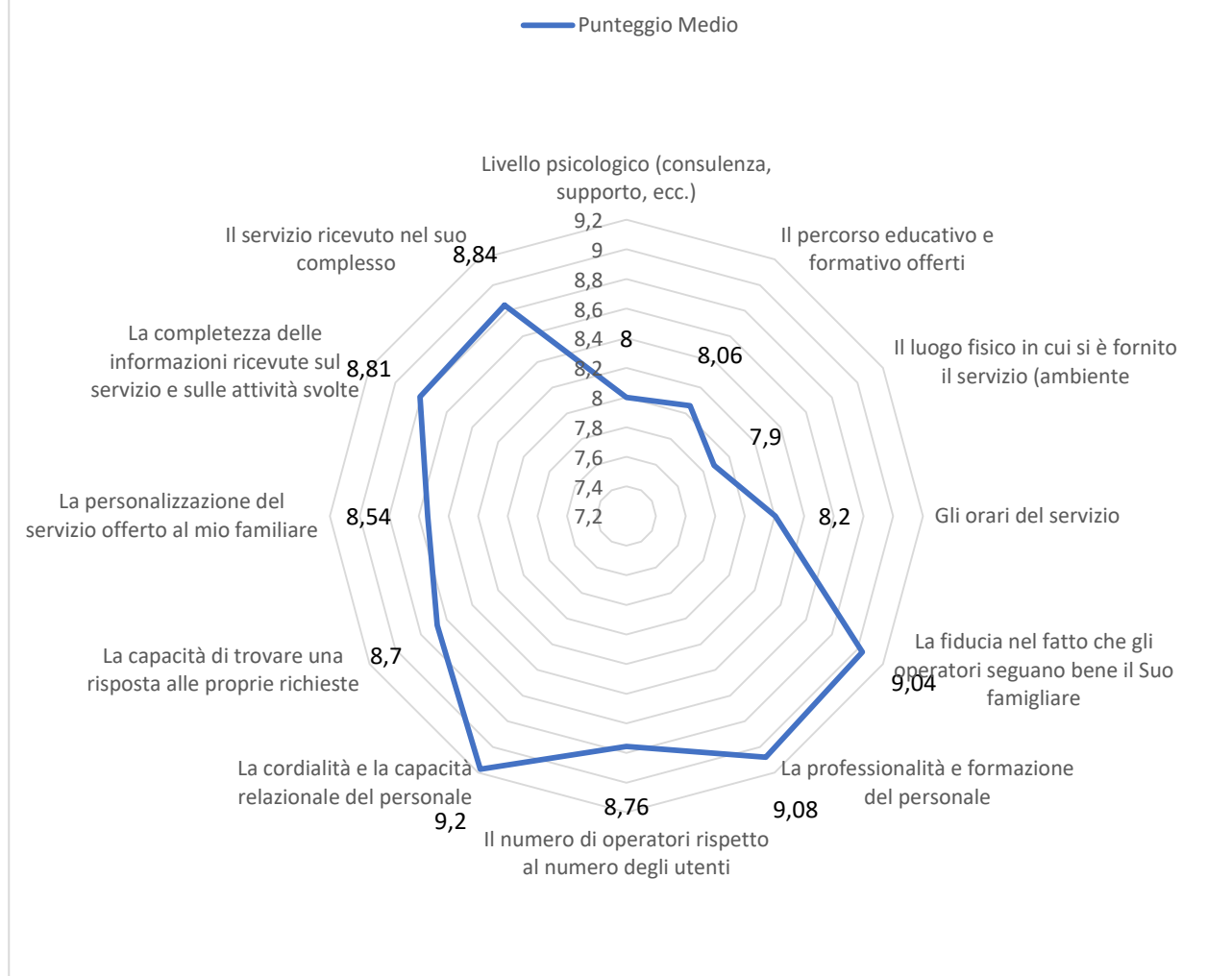
affiancamento da parte dei servizi psico-educativi e assistenziali- di elementi di forte relazione e scambio con la cooperativa, come se quindi la ricerca del servizio occupazionale di lavorare sull'autonomia della persona portasse la famiglia a percepire il venir meno dell'approccio assistenziale (con 1/3 dei rispondenti che ha assegnato infatti punteggi negativi alla relazione).

Il riportato giudizio medio sulla percezione del costo del servizio è invece influenzato da quel 30% di familiari che accedono al servizio residenziale, che afferma di sostenere un costo più elevato in confronto al servizio precedente.



La vera e propria valutazione del servizio va calta tuttavia sulle domande di soddisfazione e benessere. (come dimensione qualitativa di breve periodo e strettamente legata al servizio ricevuto). I livelli di soddisfazione dei familiari risultano essere nel complesso molti elevati ed il punteggio medio si attesta a 8.84/10. Gli elementi che trovano accordo univoco di soddisfazione sono in particolare la fiducia nel personale, la sua formazione e capacità professionale, la cordialità, che registrano punteggi medi che superano 9/10. Si rilevano risultati più che positivi anche in termini di processi (la completezza delle informazioni ricevute sul servizio e sulle attività svolte) e di qualità del servizio (l'alta personalizzazione del servizio offerto ai soggetti in carico e l'adeguata risposta alle richieste avanzate). Non si rilevano inoltre differenze significative in base alla natura del servizio offerto, portando a valutare quindi tutte le azioni del progetto come pienamente rispondenti agli obiettivi di efficacia e di risultato dal punto di vista qualitativo.

Soddisfazione dei familiari per il servizio ricevuto

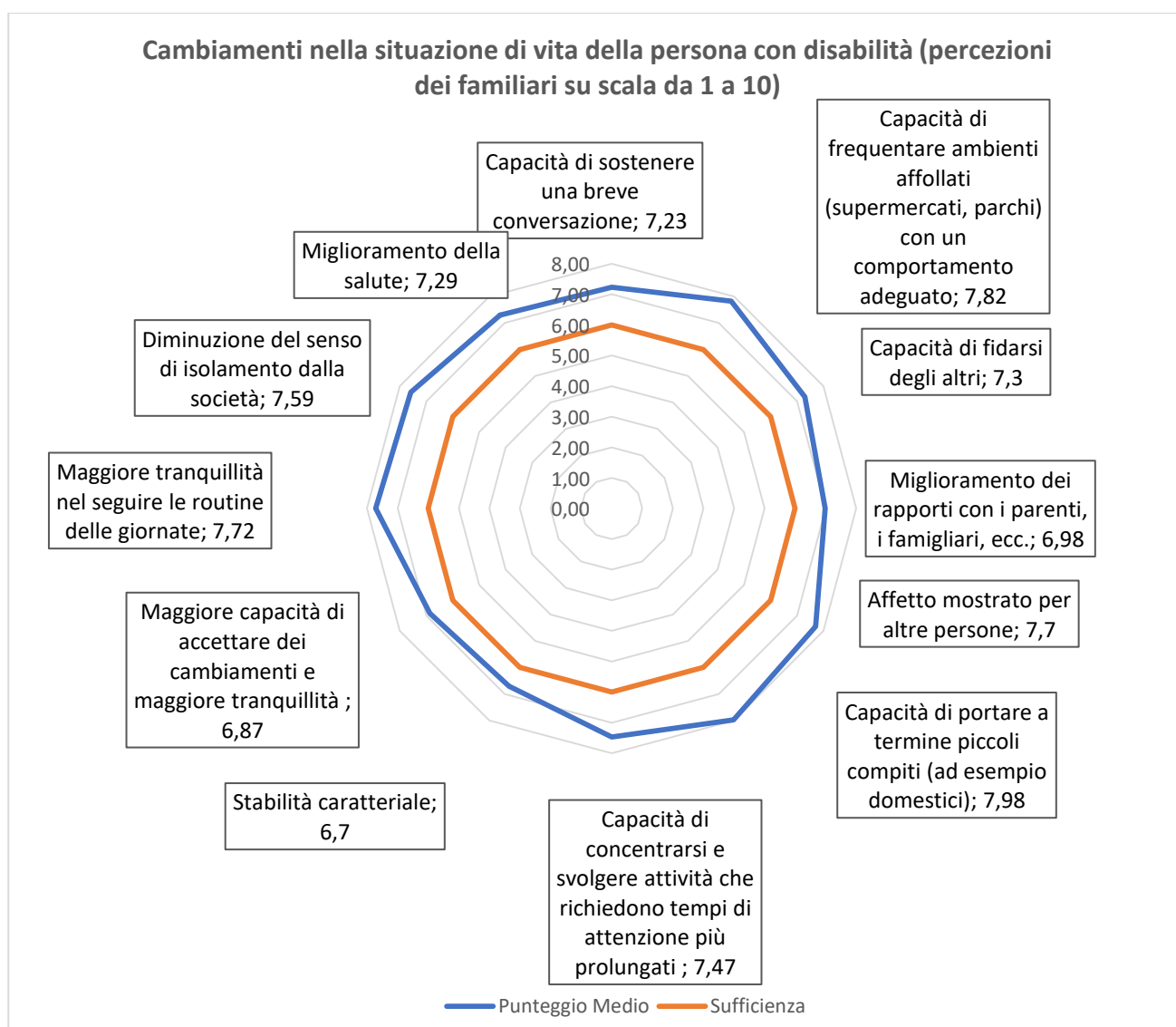


La capacità delle cooperative sociali partner di aver offerto servizi di qualità e percorsi molto spesso individualizzati ha avuto non solo una ricaduta di benessere e soddisfazione, ma anche primi intercettabili elementi di cambiamento sulle caratteristiche individuali delle persone, e quindi effettivi risultati di nicchia ed impatto che sembrano avere una prospettiva di medio-lungo periodo. I familiari, in particolare, denotano un discreto miglioramento delle competenze cognitive, comunicative e relazionali della persona con disabilità, che portano a rafforzare le autonomie personali: si percepisce un certo miglioramento nelle capacità di svolgimento autonomo di azioni quotidiane, sia in ambito personale che domestico (e ciò con punteggi superiori per i familiari di persone con disabilità più gravi), ma anche un aumento della volontà di relazionarsi con altri all'esterno del proprio nucleo familiare, con impatti positivi anche sulle capacità di svolgere attività all'interno della comunità (punteggi medi superiori alla sufficienza, ma con efficacia diversa a seconda della tipologia di disabilità dell'utente e del tipo di servizio offerto).

In modo più approfondito, le azioni previste dal progetto risultano aver inciso in modo abbastanza evidente e positivo sia sullo stato d'animo che nelle situazioni di vita delle persone con disabilità. I familiari riscontrano una migliore capacità di portare a termine piccoli compiti (accordo medio di 7,9/10), migliori capacità di frequentare ambienti affollati (7,8), di concentrarsi e svolgere attività che richiedono una concentrazione prolungata (7,5), maggiore tranquillità nell'affrontare la routine giornaliera (7,7),

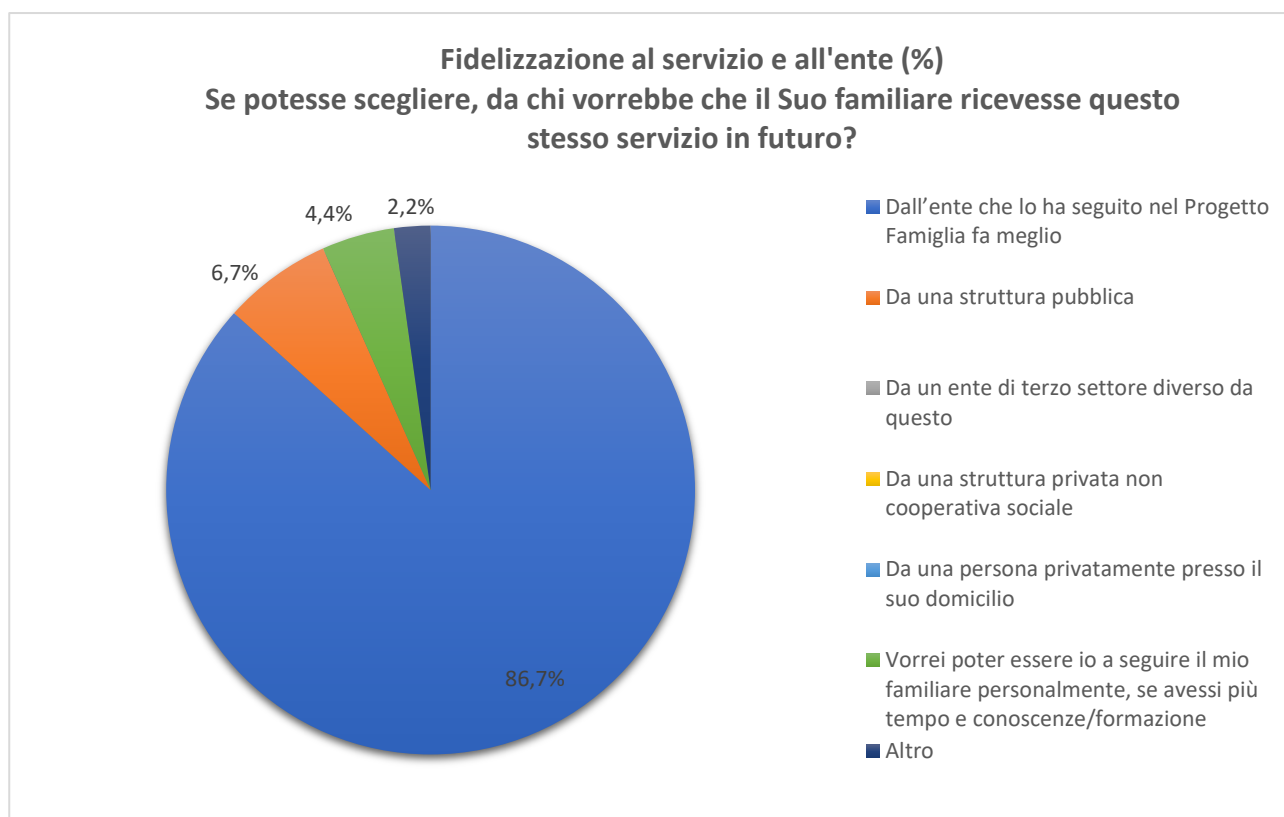
diminuzione del senso di isolamento (7,6) ed una maggiore predisposizione a mostrare affetto a persone al di fuori del loro nucleo familiare (7,7). Tutto questo, sembra avere delle ricadute positive anche sullo stato d'animo dei beneficiari dei servizi, che manifestano una maggiore gioia nello stare con gli altri e nel contesto in cui viene offerto il servizio, hanno più energia e contentezza per le attività svolte e soddisfazione per le abilità sviluppate.

Il servizio -può di certo essere affermato- non conclude la sua utilità nella garanzia di prestazioni a favore di famiglie e persone con disabilità altrimenti senza o con poco supporto. Le azioni intraprese hanno riscontrati effetti sulla persona, sul suo sviluppo e sulle sue reali possibilità di inclusione sociale e occupazionale, in una prospettiva che pone al centro l'uomo e lo valorizza in un processo di progressivo auto-riconoscimento.



In generale, dunque, i servizi offerti dal progetto Famiglia Fa Meglio sono stati in grado di offrire soluzioni mirate all'interno dei diversi ambiti, contribuendo a fornire un servizio completo e a migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità. La conseguenza è anche una fidelizzazione al servizio: l'86,7% delle famiglie intervistate dichiara che vorrebbe che il proprio familiare fosse affidato nuovamente al progetto in futuro, mentre solo il 6,7% vorrebbe che fosse affidato a una struttura pubblica ed il 2,2% prevede un affiancamento individuale con una persona che segua il suo familiare privatamente; si

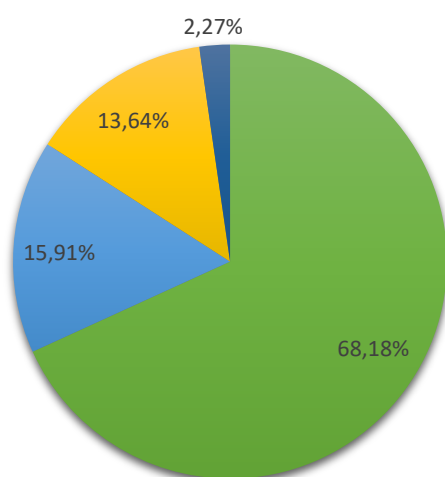
aggiungono a tali casi il 4,4 % delle famiglie che vorrebbe seguire personalmente l'azione di cura¹¹.



Che i bisogni si possano dire completamente soddisfatti dalla presenza del progetto e da una sua possibile continuità di azione nel territorio, non è tuttavia afferabile in modo netto. Indagando i bisogni percepiti delle famiglie (sebbene con molte differenze legate alla composizione dei nuclei familiari e delle personalità), si rileva che il 68,2% degli intervistati afferma che, se potesse scegliere, necessiterebbe del servizio a tempo indeterminato; il 15,9% sostiene che ne necessiterebbe per qualche anno in base all'età del proprio familiare; il 13,6% per qualche anno in conciliazione con i bisogni della propria famiglia; e solo il 2,3% afferma di non averne più bisogno. Mentre, nessuno dichiara di voler usufruire del servizio per un periodo al di sotto dell'anno. Quindi, più della metà dei rispondenti al questionario manifesta la necessità di continuità e durata nell'erogazione del servizio. Come rilevato anche nell'intervista condotta con il presidente dell'associazione GAB *"Il vantaggio di cui le famiglie hanno beneficiato grazie al Progetto è stato sicuramente l'aumento delle ore e dei servizi a disposizione, mentre rispetto alla qualità è possibile affermare che anche negli anni precedenti al progetto i servizi offerti dalle cooperative sociali partner sono stati sempre di qualità [...] Poi che tutte le famiglie siano state altamente soddisfatte è difficile affermarlo, perché ognuna ha le sue esigenze e aspettative anche in termini di numero di prestazioni"*.

¹¹ Con domanda parallela, si è indagata anche la volontà di ritorno a servizi e situazioni precedenti. Gli intervistati affermano in modo netto che sia loro stessi che i propri familiari con disabilità -di fronte alla possibilità di scegliere- non tornerebbero a rivolgersi al servizio di cui usufruivano o non ritornerebbero a situazioni precedenti, ma si avvelerebbero ancora dei servizi offerti dalla attuale cooperativa sociale erogatrice. Inoltre, guardando alla situazione al tempo di conduzione dell'indagine (marzo 2021) si rileva un'alta percentuale di utenti che ancora beneficia dei servizi ricevuti nell'ambito del progetto (76,9%).

Tempo di servizio richiesto dalle famiglie (%)



- A tempo indeterminato/in una prospettiva pluriennale
- Per qualche anno, in base all'età del proprio parente
- Per qualche anno, in conciliazione con le vostre necessità famigliari
- Per tempi inferiori ad un anno
- Non necessario

Già l'interpretazione dei bisogni reali delle famiglie si pone quindi come un processo complesso. Non solo l'eterogeneità di richieste, ma anche l'eterogeneità di atteggiamenti psicologici, conoscenze e visioni di breve o lungo periodo del problema portano le famiglie a cercare nei servizi risposte diverse. Da una parte, vi sono tempi di elaborazione psicologica, da parte delle famiglie, dell'accettazione del bisogno assistenziale. Dall'altra, le famiglie tenderebbero spesso a puntare su servizi che offrano assistenza senza investire invece su percorsi di creazione di autonomia. Vi è poi da considerare che vi è un diverso processo di generazione delle autonomie sia dei singoli soggetti interessati, che in modo indiretto delle proprie famiglie: le persone con disabilità o affette da autismo, infatti, impiegano tempo e necessitano di sostegno e continuità per sviluppare la propria autonomia personale, economica e sociale e questa necessità sembra percepita dalle famiglie accanto alle proprie esigenze personali di conciliazione con il lavoro e altre aree della vita familiare.

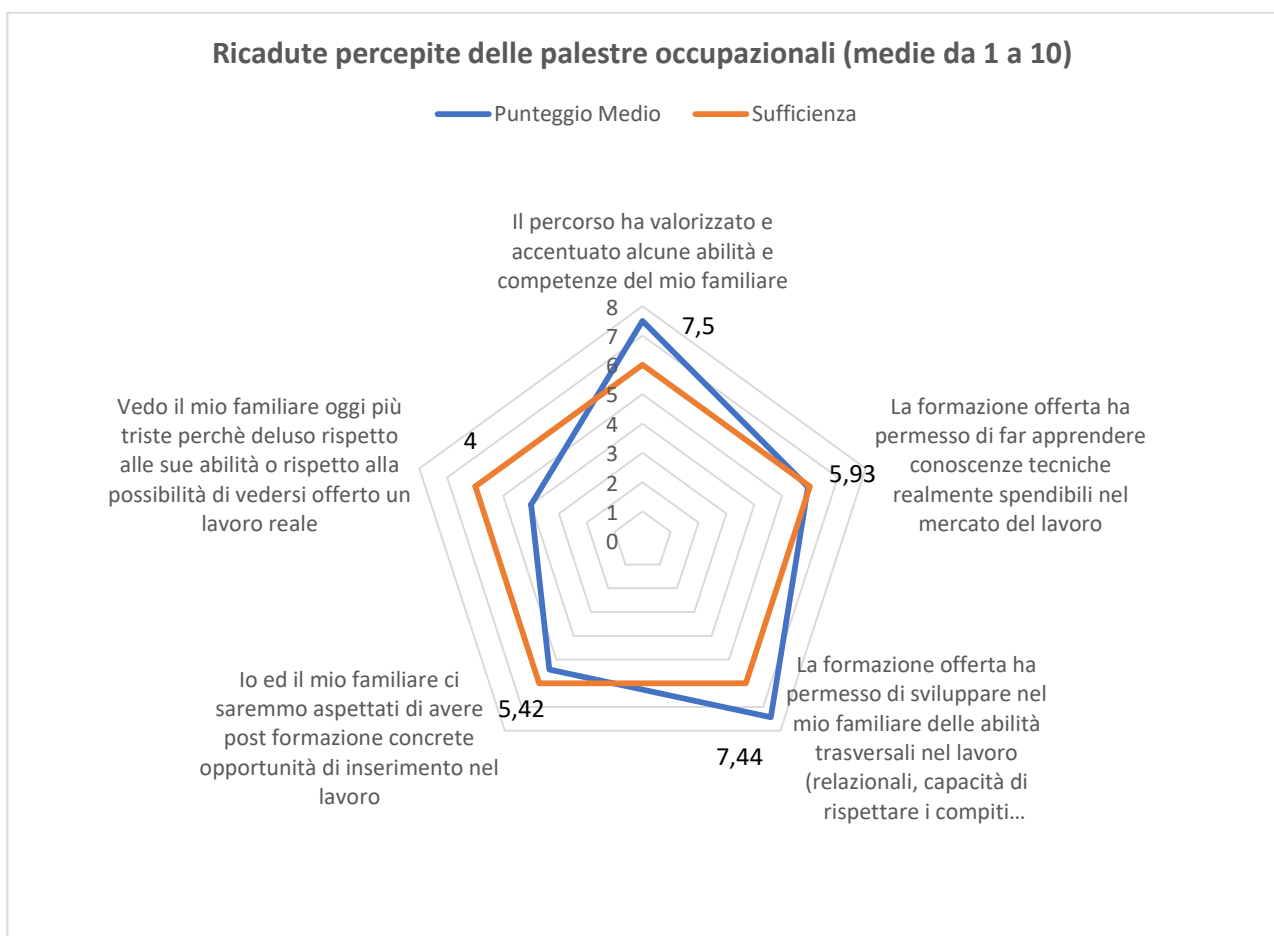
L'analisi dei bisogni fa emergere inoltre come la famiglia guardi positivamente anche all'integrazione tra più servizi complementari nel supporto alla persona con disabilità e al suo nucleo familiare. Essi sentono necessarie esperienze di autonomia domestica in una prospettiva pluriennale e/o a tempo indeterminato (59,1%); con riferimento ai servizi di supporto psico-educativo, la maggioranza degli intervistati dichiara la necessità di servizi di durata pluriennale (46,2%) attraverso progetti mirati per l'autismo; infine, il 79,4% sente necessarie ed utili esperienze di formazione al lavoro, attraverso l'implementazione di palestre occupazionali continuative e di processi di avviamento al lavoro.

La domanda di servizi è quindi ampia e un elemento che emerge chiaramente nelle risposte è la necessità di investire su progettualità di lungo periodo. *“Le progettualità sempre di breve e incerte sperimentate negli anni precedenti al progetto generavano ricadute negative in termini di incertezze della famiglie”* *“Non si può lavorare sull'emergenza, come fa il pubblico, ma bisogna lavorare sulla prevenzione [es. esperienze di residenzialità autonoma] e sulla pianificazione anticipata e di medio*

periodo, perché questo significa per le famiglie sapere di poter contare su un sostegno di lungo periodo al proprio caro."

Procedendo nell'analisi della valutazione dei servizi, una parte specifica del questionario è stata dedicata alle palestre occupazionali, come specifico percorso di crescita e valorizzazione delle abilità dell'utente. La qualità del servizio e la sua ricaduta sono in tal caso intercettabili nella capacità dell'intervento ad accompagnare la persona lungo un percorso volto al raggiungimento di una propria autonomia non solo personale, ma anche economica. Particolare attenzione va posta quindi nella valutazione alla capacità dei servizi occupazionali e di formazione al lavoro di essere riusciti a raggiungere il proprio scopo e di aver lavorato in modo proficuo sulla persona.

I giudizi espressi in merito dalle famiglie intervistate evidenziano una soddisfazione per il servizio molto buona (punteggio medio di 8,7/10). In media, le famiglie hanno riscontrato un più che discreto impatto sul proprio familiare in termini di miglioramento delle abilità e competenze (punteggio medio di 7,5/10), affermando che la formazione offerta ha permesso di sviluppare anche alcune abilità trasversali spendibili nel lavoro ma anche in altri contesti sociali, quali la capacità di relazionarsi, di rispettare i compiti assegnati, di stare con gli altri (7,4/10). Forse la lacuna del progetto è ancora la difficoltà a lavorare sullo sviluppo di conoscenze tecniche realmente spendibili nel mercato del lavoro (5,9/10), anche se pure le aspettative dei familiari rispetto alla possibilità di avere, in post-formazione, concrete opportunità di inserimento lavorativo risultano contenute (5,4/10).



Che i percorsi abbiano comunque contribuito a generare una prima indipendenza anche economica dei ragazzi inseriti nelle palestre e che abbiano garantito una continuità ai percorsi occupazionali intrapresi è verificato non solo dal presentato elemento di

erogazione delle doti, ma anche dai dati oggettivi relativi al loro posizionamento. Al termine del periodo formativo, al 50% delle persone inserite in palestre occupazionali è stato offerto un tirocinio retribuito o una borsa lavoro, al 10% un contratto di dipendente nell'ente in cui ha fatto formazione, il 15% non ha ancora concluso il periodo di formazione e solo il 20% è tornato inattivo una volta conclusa la formazione. Inoltre, risulta che il 52,6% degli utenti che ha frequentato servizi occupazionali e di formazione al lavoro è attualmente occupato con tirocinio o borsa lavoro; il 15,8% non è occupato e non cerca lavoro; il 10,5% è in pensione; e il 21,1% ha altra posizione.

Le palestre occupazionali vanno intese quindi in questa lettura come proficui momenti di prima sperimentazione concreta e completa delle abilità delle persone inserite. Esse non hanno ancora la prospettiva e possibilità di includere la persona a tutto tondo nel mercato del lavoro, generando già skill tecniche ed opportunità occupazionali di lungo periodo. Ciononostante, è possibile pensare ad un futuro sviluppo di quest'area, che porti ad accrescere il processo di integrazione occupazionale e a tal fine potrebbero essere necessarie ulteriori collaborazioni con le imprese locali nonché risorse economiche, a conferma di quanto già precedentemente emerso.

Dagli utenti ai **familiari**. Le ricadute e l'impatto degli interventi non è infatti osservabili esclusivamente sul beneficiario diretto delle azioni, ma rilevante -ed esplicitamente previsto negli obiettivi di progetto- è la ricaduta sui familiari delle persone con disabilità e/o affette da autismo. L'impatto sulle famiglie va letto in due direzioni. Da una parte, le famiglie sono previste all'interno del progetto come beneficiarie dirette di alcune azioni e servizi (il *parent training* nello specifico) volti a informare e orientare le famiglie in maniera efficace e tempestiva, fornendo loro anche strumenti abilitativi ed educativi personalizzati. Dall'altra e più in generale, l'erogazione dei servizi alle persone con disabilità ha ricadute psicologiche, ma anche molto concrete sul benessere e le possibilità delle famiglie, sostenendo quindi indirettamente i nuclei con azioni che permettono di rispondere a bisogni del nucleo familiare.

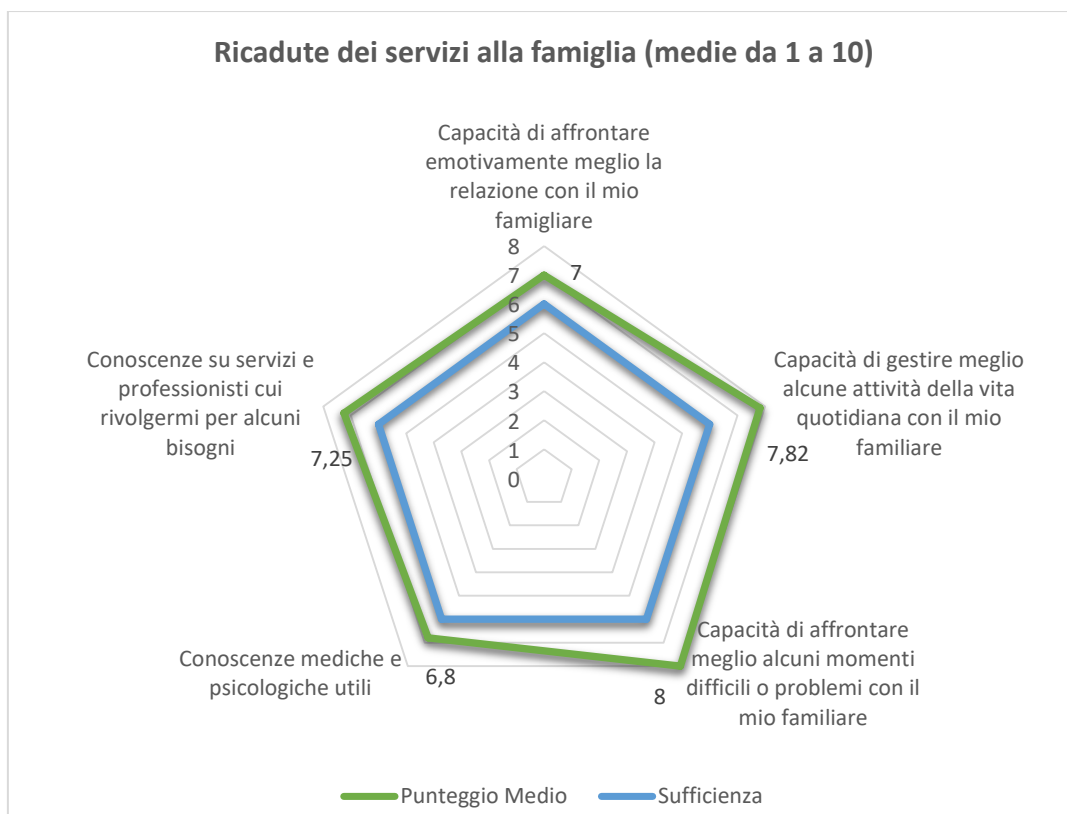
Entrambe le dimensioni di impatto sui familiari rappresentano un elemento di valore aggiunto delle azioni di progetto ed i familiari sono parte integrante del processo di acquisizione delle competenze relazionali, sociali e professionali degli utenti. I care givers, infatti, devono sostenere continui ostacoli emotivi nei passaggi da una fase all'altra della vita dei soggetti, con un carico di accudimento e dipendenza sempre crescente. Il progetto, quindi, punta non solo ad alleggerire il peso delle responsabilità e l'impegno di queste persone, ma anche a sostenere psicologicamente e formare la famiglia per far fronte ai cambiamenti e alle difficoltà che si possono incontrare lungo il percorso.

Nonostante l'elemento di sostegno alla famiglia fosse come descritto oggetto di specifica azione, già il capitolo sui risultati raggiunti ha illustrato come esso sia poi stato praticato solo in minima parte. Anche tra i rispondenti al questionario, ben il 41% non ha beneficiato di servizi di affiancamento alla famiglia, mentre il 10,7% ha ricevuto consulenza psicologica e altrettanti hanno partecipato ad incontri aperti/seminari, il 7,1% ha partecipato ad attività formative mirate e il 5,4% ha partecipato ad attività e consulenze di gruppo. Ciò nonostante, i risultati ottenuti non possono essere definiti negativi: il progetto Famiglia Fa Meglio ha infatti il compito ampio di cercare, attraverso il suo operato, di avviare un processo di crescita e apertura delle famiglie, il cui scopo è non solo quello di liberarle da un costante impegno, ma anche quello di formarle e renderle parte integrante del processo di formazione del proprio familiare, facendo loro acquisire un ruolo attivo all'interno dello stesso.

Così, in generale per tutte le famiglie si rileva come le semplici azioni di servizio al proprio familiare abbiano avuto impatto positivo in termini di gestione emotiva, quotidiana e relazionale con il proprio familiare. In particolar modo, le famiglie valutano una maggiore

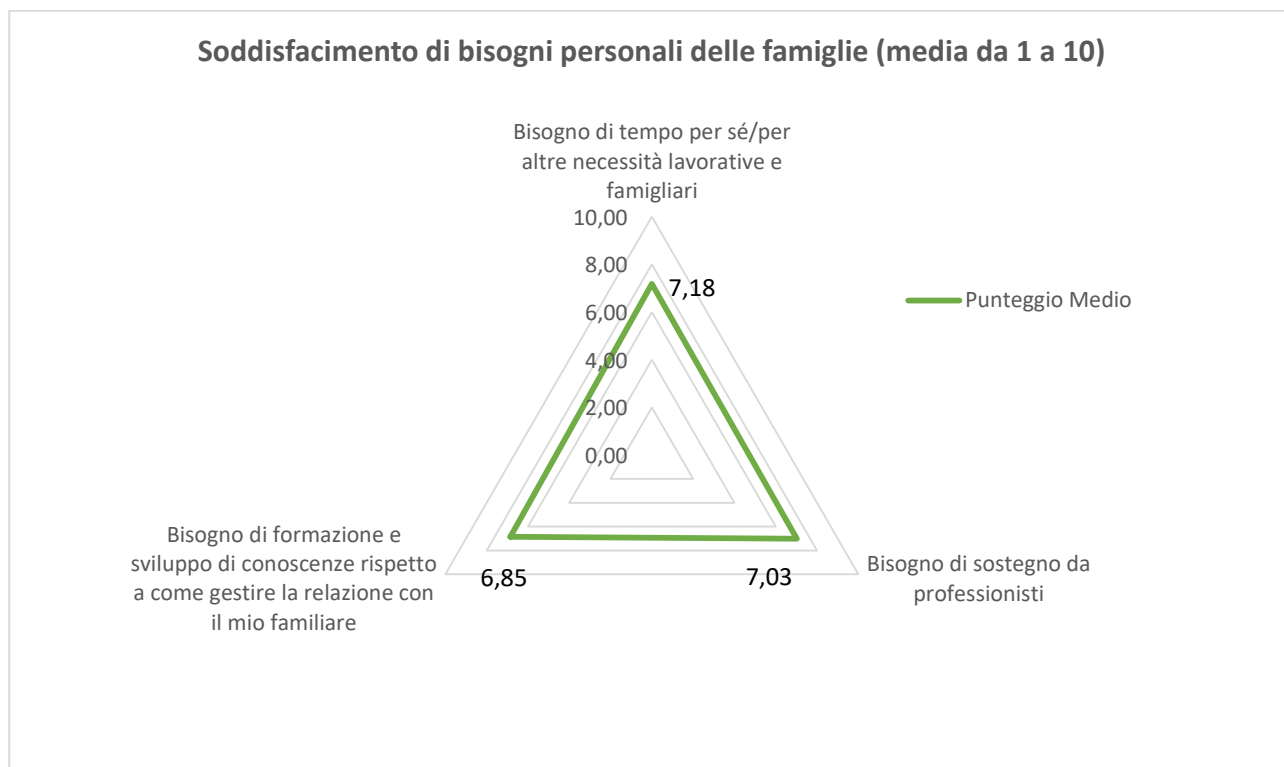
capacità di gestione dei comportamenti quotidiani, ma anche una maggiore capacità di far fronte ai momenti difficili o a problemi con le persone in carico, riuscendo ad affrontare tutto in maniera emotivamente più stabile. L'accesso ai servizi e la frequenza delle relazioni tra cooperativa e famiglie hanno permesso comunque ai familiari di acquisire conoscenze su servizi e professionisti a cui potersi rivolgere, mentre -data la carenza di attività formative mirate- è più ridotta la ricaduta in termini di creazione di una rete e di conoscenze nell'ambito medico e psicologico. Gli impatti già positivi potrebbero quindi di certo trovare nuovo sviluppo e incremento attraverso l'estensione ed il rafforzamento sia della presa in carico a tutto tondo della persona con disabilità e dei suoi cari che con la realizzazione di azioni formative mirate.

Un limite, quello appena presentato, che forse non è tuttavia proprio esclusivamente del progetto e delle realizzazioni da parte delle cooperative, ma giace nell'ombra anche - pare, allo stato attuale- delle politiche pubbliche, dove rispetto ai bisogni reali della famiglia vi è una visione ancora piuttosto generica e non oggetto di specifico monitoraggio. *“Ha bisogno di essere orientata, soprattutto nella prima fase e poi di un accompagnamento stretto e di una presa in carico congiunta [...] bisognerebbe co-progettare ed integrare forse di più insieme in tal senso. C'è sempre da migliorare e andrebbero rifinite meglio le varie fasi della presa in carico complessiva”* come se l'attuale situazione rappresentasse un collo d'imbuto attualmente ancora al miglioramento del processo da un punto di vista di integrazione tra fasi e tra bisogni, anche se *“facciamo già incontri periodici tra Ulss, cooperativa e famiglia per rispondere ai bisogni. Ora si tratta forse di calendarizzare meglio e metterli a punto”*. Il nodo famiglia e servizi alla famiglia rappresenta dunque una sfida per una sperimentazione e un investimento di azioni future, potendo rappresentare una ulteriore leva di miglioramento del benessere e della risposta ai bisogni delle famiglie.



I bisogni delle famiglie sono quindi sufficientemente soddisfatti nelle loro tre principali direzioni: la necessità di conciliazione tra la cura della persona con disabilità ed il proprio

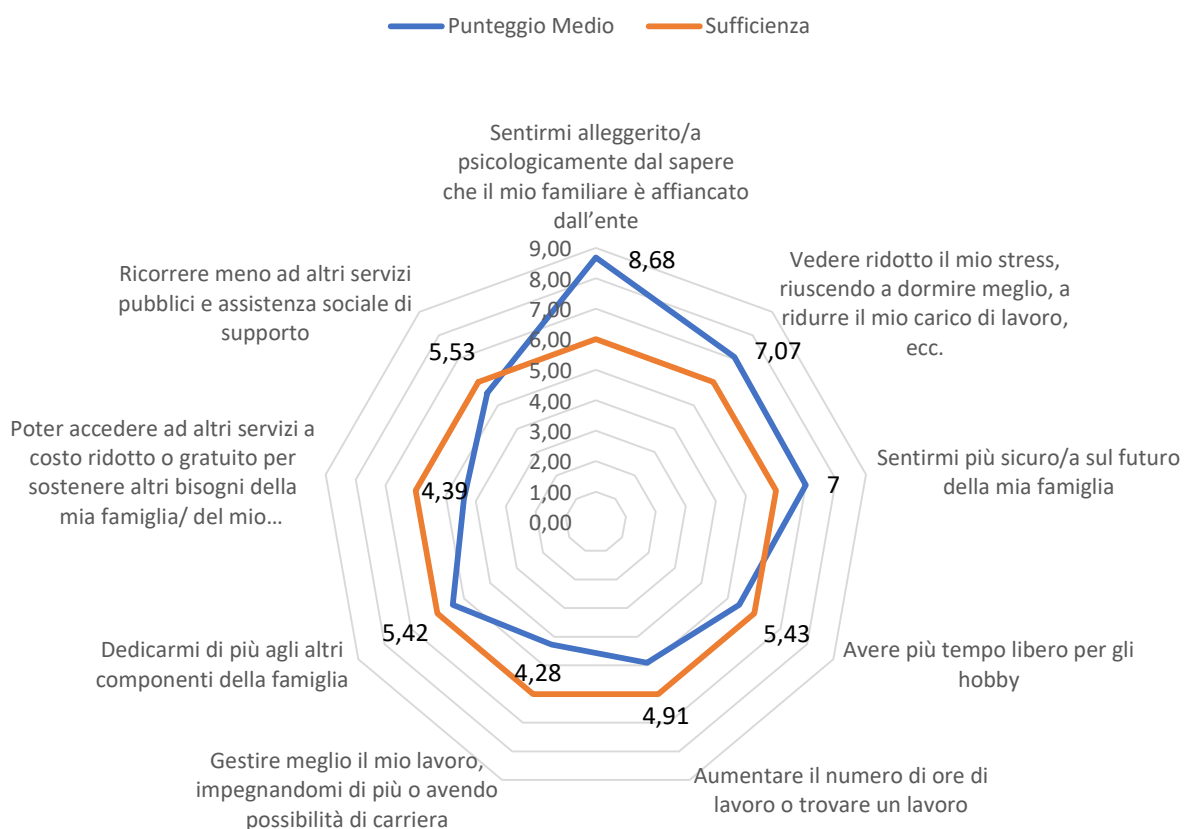
lavoro e la vita familiare, lo sviluppo di conoscenze rispetto a come gestire la relazione con il soggetto a carico, ed il bisogno di ricevere sostegno da professionisti. Con le descritte ricadute positive in termini di benessere psicologico e di senso di sicurezza per il futuro della propria famiglia.



In conclusione, come è cambiata la vita delle famiglie grazie agli interventi di progetto? Forse in conseguenza dell'età media anche elevata di molti dei genitori e familiari intervistati, le ricadute sono più psicologiche che materiali o occupazionali. Il disporre dei servizi, e il poterlo fare all'interno del progetto Famiglia fa meglio con una prospettiva di continuità del supporto e di certezza maggiore sulle realizzazioni, porta alle famiglie benessere psicologico e senso di alleggerimento e riduzione dello stress; ci si sente più sicuri sul futuro della propria famiglia e del proprio familiare.

Le valutazioni delle famiglie sostengono quella che è l'ottica e la priorità di agire sul 'durante noi' e 'dopo di noi'. "La relazione tra le cooperative sociali ed il GAB nasce sulla volontà di strutturare un Dopo di noi [...] ma si è realizzato che a tal fine *bisogna avere un buon 'durante noi' serve il supporto della comunità e l'inserimento nella comunità. Quindi bisogna far in modo che la comunità sappia del problema, ci siano persone sempre più formate, ci siano servizi e attività lavorative di supporto.*" E' lavorando sul presente dei ragazzi e delle persone con disabilità e problemi dello spettro autistico che si pongono i requisiti per un presente ed un futuro più sereni per famiglie e utenti.

Impatto sulla vita delle famiglie (media da 1 a 10)



Altri elementi di impatto

Come premesso nella metodologia alla ricerca, la comprensione e valutazione dell'impatto sociale generato dal progetto potrebbe essere realizzata soltanto a qualche tempo di distanza dalla chiusura di tutte le azioni e del progetto. Valutare le ricadute al tempo della chiusura richiede di fare assunzioni guardando ai processi attivati e alle modalità di realizzazione delle azioni e di approssimare alcuni elementi di impatto attraverso le percezioni dei partecipanti o degli stakeholder principali di progetto, come metodologicamente sin qui proposto anche nella valutazione dei risultati di nicchia. Questo paragrafo vuole cercare di illustrare alcuni elementi di impatto percepiti o attesi guardando alle ricadute delle azioni che sono state definite scientificamente nei capitoli iniziali come 'ricadute sull'ecosistema' intendendo le ricadute sugli altri attori economici e sociali e sulla cittadinanza nel suo complesso.

Guadando così alle relazioni con le altre istituzioni del territorio, nel capitolo di analisi dei processi è emerso chiaramente che le cooperative sociali partner hanno lavorato per creare un confronto e relazioni stabili tanto con le pubbliche amministrazioni quanto con le imprese del territorio, sebbene i processi siano stati caratterizzati da risultati diversi data la partnership già strutturata con i rappresentanti pubblici ed elementi invece più innovativi di azione verso i privati. Rispetto al rapporto con le pubbliche amministrazioni, i dati e le interviste hanno evidenziato come di certo vi siano alcuni vincoli di contesto, burocratici e procedurali che hanno ingabbiato alcuni sviluppi possibili in passato e che continuano a rappresentare limiti nell'impatto dei servizi su famiglie, beneficiari e cooperative eroganti. Ciononostante, si sta dimostrando anche un possibile impatto istituzionale, con progressivo riconoscimento delle azioni di progetto che da sperimentali dovranno trovare riconoscimento nelle politiche pubbliche territoriali. *"Il progetto ha permesso di coprire territori non prima copribili in maniera organica [...] agire con azioni sperimentali permette di capire l'utilità dei servizi e di nuove offerte, permettendo di ragionare se e come mutare i servizi e riconoscerli."* *"L'aspetto un po' incompiuto del progetto per riuscire ad avere una prospettiva più integrata è stata la mancata formazione delle famiglie. Guardando ad altri bisogni, si recepisce la necessità del Dopo di noi e si pensa ad una progettualità in tal senso, per coprire i bisogni H24."* [intervista a dirigente pubblica amministrazione]

Il confine tra necessità di godere di un riconoscimento pubblico e privato per le cooperative sociali e per le azioni di progetto è espresso bene nelle parole di sintesi del Presidente del GAB *"Sull'autismo negli ultimi anni è stato fatto tantissimo, perché c'era tantissimo da recuperare. [...] Sempre meno la pubblica amministrazione ha tuttavia capacità di spesa. [...] Tutte queste strutture devono necessariamente stare in piedi anche con il supporto delle imprese, dei privati."* L'art 14 è una strada da sfruttare per cercare di rispondere alle esigenze di imprese e persone con disabilità poiché permette di sfruttare la professionalità e le competenze delle coop nell'inserimento e tutoraggio di persone che altrimenti le imprese non sarebbero pronte a inserire. Si deve poi procedere con un processo di sensibilizzazione delle imprese e in questo la relazione tra GAB e Confindustria sta aprendo. *"Persone e aziende distribuiscono veramente molto denaro (li abbiamo stimati in 8 milioni di Euro nel sociale). Il problema è che ora essi vengano incanalati in un progetto anziché erogati sulla base di conoscenze personali."* E i progetti realizzati nell'ambito di Famiglia fa meglio si sono presentati come progetti di valore e quindi sostenibili.

In una lettura di sintesi, il progetto ha dunque permesso di riflettere in modo sostanziale e completo, a livelli istituzionali, operativi e collettivi, sulla necessità di dare continuità e stabilità agli interventi a favore delle persone con disabilità e delle loro famiglie. L'analisi delle esperienze realizzate è esplicativa di un valore aggiunto che il progetto ha permesso di conseguire e che può divenire un modello per l'apprendimento e la replica negli anni futuri. Nella comprensione, tuttavia, che la replicabilità è fortemente legata alla sostenibilità economica di progetto. E questa riporta alla ricerca di fondi e entrate soprattutto di natura privata, intesa come fonte integrativa dei contributi pubblici. Come già precedente osservato, alle cooperative sociali giungono stimoli diversi alla richiesta di intercettare nuove entrate. Ma proprio sotto il profilo della relazione con le imprese, le cooperative sociali riconoscono che -alla luce del target di persone inserite nei percorsi occupazionali- un rischio alla loro sostenibilità economica è di certo intercettabile nelle elevate richieste di produttività, di qualità, di rispetto dei tempi di consegna che caratterizzano le commesse private.

Compiere passi verso una sostenibilità economica premiante la dimensione sociale dell'azione sembra quindi più perseguibile. Guardando tuttavia alle azioni fatte nell'ambito di progetto a favore e per promuovere il coinvolgimento e la sensibilizzazione della comunità, si possono fare tuttavia alcune osservazioni critiche. Nonostante l'attività di comunicazione e di visibilità sia stata efficace e ci siano state ricadute anche in termini di crowdfunding¹², le cooperative sociali partner non hanno intrapreso azioni mirate di analisi dei bisogni, coinvolgimento o formazione volte ad avvicinare la cittadinanza alle azioni di progetto.

L'impatto sociale vero e proprio, in termini di ricaduta per la comunità è di certo maggiormente intercettabile nell'azione a favore dell'inclusione socio-lavorativa di persone svantaggiate e quindi nella riduzione delle marginalità, dove questa è avvenuta comunque -almeno in alcune cooperative sociali partner- anche attraverso azioni concrete che hanno avvicinato i cittadini alle persone con disabilità. La diffusione quindi anche di più esperienze di inserimento lavorativo e borse lavoro in imprese ed esercizi commerciali del territorio potrebbe portare conoscenza, diffusione di capitale sociale e ricadute collettive superiori, come dimostrano le parole della realtà che ha ospitato il periodo di prova di una ragazza inserita nelle palestre occupazionali promosse dal progetto *"Conoscere e confrontarsi con persone con disabilità insegna a sapersi relazionare liberamente, senza pregiudizi e con molta libertà. [...] Nella quotidianità, non ho trovato persone che hanno criticato la presenza della ragazza. Se così è stato, cerco comunque di spiegare e avvicinare le persone che sono più 'chiuse mentalmente' e sono fiduciosa in un cambiamento anche all'interno del territorio"*.

"Secondo me si possono replicare queste esperienze anche tra altri esercenti, ma bisogna attivare anche una buona comunicazione e informazione: non solo tra cooperativa e imprenditore, ma anche formazione della comunità a saper accogliere e considerare diversamente la persona quando si trova di fronte a lei nell'ordinario lavoro"



Cambiamento: economico e sociale, per la persona e per la comunità, per l'ente erogatore e per il sistema. Questa è la definizione di impatto sociale in sintesi e queste sono le dimensioni oggetto dell'analisi del Progetto Famiglia fa meglio. A generale premessa metodologica, da valutatori esterni del progetto, vogliamo osservare come la valutazione di impatto sociale sia un processo applicato in modo prevalente a progetti innovativi e ad attività sperimentali, con l'obiettivo di verificarne il valore aggiunto rispetto ad azioni precedenti o a mancanze di intervento, nonché la sostenibilità e replicabilità futura, in un'ottica di riprogettazione e apprendimento (nell'ente e a livello istituzionale). Il

¹² In alcuni casi si sono condotte campagne di raccolta fondi che hanno portato ad una certa conoscenza e diffusione motivazionale verso il progetto, generando effettivamente una buona conoscenza tra i cittadini della funzione sociale del progetto e delle azioni promosse, anche se non una conoscenza dettagliata delle attività e delle produzioni realizzate nell'ambito dello stesso.

progetto Famiglia fa meglio, sotto questo punto di vista, ha presentato elementi di confine tra continuità e sperimentazione di azioni. Le cooperative sociali partner di progetto ed erogatrici dei servizi si delineano infatti come organizzazioni di lunga esperienza e conoscenza rispetto ai temi -e parzialmente anche ai target di beneficiari- al centro dell'azione di progetto; inoltre, il progetto si presenta come una tappa (fondamentale) all'interno di un percorso di riconoscimento e sperimentazione che coinvolgeva già dal 2014 le stesse cooperative sociali e l'Azienda Ulss 1 – Dolomiti su (almeno parte degli) stessi temi oggetto di progetto Famiglia fa meglio.

Valutare il progetto in senso stretto, quindi, significa analizzare dettagliatamente ciò che esso ha apportato in termini di valore aggiunto rispetto alla situazione precedente e in termini di conoscenze concretamente spendibili nella prospettata ed auspicata crescita di interventi e politiche a favore di persone con disabilità e problemi nello spettro autistico. Significa calarsi nelle politiche sociali ed occupazionali pre e post progetto, guardando quindi all'impatto dal punto di vista istituzionale e non solo rendicontare al finanziatore -la Fondazione Cariverona- l'efficienza della gestione del finanziamento ricevuto e la ricaduta che lo stesso ha avuto in termini meramente quantitativi di servizi erogati e qualitativi di benessere raggiunto. Pare infatti chiaro, nella descrizione iniziale di progetto presentata a richiesta del finanziamento e nella collaborazione preesistente con la Ulss, che l'obiettivo prevalente di progetto non fosse la ricaduta di breve -come aumento dei servizi e della risposta temporanea ai bisogni dei cittadini- quanto in modo nettamente prevalente la ricaduta per le famiglie delle persone con disabilità in termini di sostegno di lungo periodo e di azione mirata al miglioramento della dimensione del 'con noi' (investimento nello sviluppo di autonomie e inclusione) per migliorare indirettamente il 'dopo di noi' (considerando l'età anche anziana di molte delle famiglie dei beneficiari dei servizi).

Con il progetto Famiglia fa meglio, si è creato così in primo luogo una sorta di catalogo integrato dei servizi che sottendono la possibilità di una presa in carico e di una risposta più completa ai bisogni di persone con disabilità e problemi di autismo e delle loro famiglie. L'integrazione è in particolare su quei servizi che puntano ad uscire dalla dimensione assistenzialistica e medica per investire sullo sviluppo e sulla valorizzazione della persona nelle sue soft e life skills. I risultati raggiunti sono valutabili molto positivamente in termini quantitativi e qualitativi. Sotto il primo profilo, sono aumentati i numeri di soggetti beneficiari (anche se più grazie alla realizzazione di nuovi interventi che all'aumento di beneficiari di interventi già prima presenti nell'offerta delle cooperative sociali partner, e ciò prevalentemente a causa di stabilità nei meccanismi di accesso ai servizi e nelle segnalazioni pervenute dalla Ulss, con una inefficienza nello sfruttare invece le disponibilità delle cooperative di accogliere e formare più utenti); alcuni territori e cooperative hanno in particolare aumentato e diversificato le loro azioni, o contenuti delle loro azioni (quali l'erogazione delle doti a favore di tutti i beneficiari delle palestre occupazionali); la chiarezza dell'offerta integrata -seppur nell'impossibilità di offrire tutte le tipologie di servizi in tutti i territori principali e periferici data la necessità di un efficientamento delle risorse economiche a disposizione- ha portato alcune famiglie a decidere di beneficiari di servizi anche presenti su territori diversi, coprendo maggiormente i propri bisogni; non da ultimo, l'investimento patrimoniale (con l'acquisizione di una nuova struttura per l'autismo) ha la prospettiva di ricaduta di lungo periodo sulla possibilità di offerta di servizi mirati e continuativi. Dal punto di vista qualitativo, è probabilmente vero che i servizi già esistenti non hanno mostrato ai loro beneficiari particolari miglioramenti né elementi innovativi, poiché (come si afferma

anche da parte delle famiglie e del GAB) la qualità dei servizi era già ritenuta alta sin dal 2014. Tuttavia, di certo il progetto ha permesso di aumentare le conoscenze e i confronti metodologici tra gli enti: pur mantenendo ogni cooperativa la propria autonomia nello strutturare il servizio (quindi ad esempio con palestre occupazionali che hanno diversamente investito sulla figura di tutor e psicologi piuttosto che sulla creazione di luoghi più riproducenti rapporti e dinamiche proprie degli ambienti di lavoro) la comparazione tra pratiche e la riflessione congiunta hanno portato a riflessioni interne, formazione tra pari e talvolta anche a cambiamenti indotti (per una cooperativa ad esempio con sostituzione della persona responsabile delle palestre occupazionali), con la comprensione che si deve investire sulla professionalità e sulla forte motivazione intrinseca dei lavoratori, ma anche sulla propositività in termini di ricerca di fondi funzionali a sostenere con continuità le grandi e piccole innovazioni di processo e di servizio.

Una seconda dimensione di impatto avuta dal progetto è quella di lavorare su livelli di autonomia dei soggetti che siano funzionali a garantire una vera inclusione sociale e lavorativa delle persone con disabilità e problemi di autismo. Due dispositivi sono stati al centro delle sperimentazioni: l'erogazione delle doti e le esperienze di residenzialità autonoma. Gli impatti (ed insegnamenti) della prima sono identificati non solo nel sostegno economico dato alla persona e al nucleo familiare, ma anche e soprattutto nello sviluppo di senso di autonomia, autodeterminazione e identificazione sociale della persona: quello sviluppo di orgoglio dal ricevere un compenso premiante l'impegno sul lavoro e la produttività che prospetta ed agevola in termini di soft skills il passaggio al mercato del lavoro. Gli impatti delle esperienze di residenzialità sono già visibili in cambiamenti nelle life skills e nei comportamenti dei beneficiari e in cambiamenti negli atteggiamenti delle famiglie che quindi indirettamente hanno ricevuto grazie alle esperienze fatte formazione e sensibilizzazione al tema della generazione di autonomie nei propri congiunti; ma si prospettano soprattutto come impatti futuri sul 'dopo di noi', agendo a carattere preventivo sulla capacità della persona con disabilità di affrontare il cambiamento, il distacco dalla famiglia e l'adattamento ad un nuovo contesto di vita (il centro, l'appartamento).

Una terza dimensione di impatto è determinata dalla continuità dell'erogazione dei servizi. Si tratta forse del contributo più rilevante di progetto, poiché il vero cambiamento nel quattro anni di progetto è stato il passaggio da situazioni di sostegno pubblico alle azioni di breve periodo e di incertezza rispetto ai rinnovi a una situazione di continuità erogativa e progettuale. La prima tipologia di continuità -quella erogativa- a beneficio ed impatto su utenti e famiglie, che hanno potuto contare sulla percezione di essere seguiti e 'presi in carico' in modo più sicuro e tranquillo, con benessere psicologico e capacità di guardare un po' più al lungo periodo. La seconda tipologia di continuità - quella progettuale- è la ricaduta per gli enti, che hanno potuto pensare ad investimenti, in strutture e professionalità.

L'ulteriore impatto indotto è quello di aver incentivato (anche se non in modo esclusivo al progetto, ma in relazione anche con altre progettualità come l'Interreg Syllabus e momenti di coprogettazione) il dialogo tra pubbliche amministrazioni di territori diversi (sebbene con qualche limite burocratico e operativo) e tra politiche (sociali ed occupazionali). A questo livello non è possibile ancora affermare un cambiamento istituzionale di lungo periodo, poiché le riflessioni nelle politiche locali sono in atto. Di certo i buoni esiti delle sperimentazioni hanno permesso di portare alle pubbliche amministrazioni anche dati molto concreti che giustificano il riconoscimento e

l'inserimento di alcune progettualità nuove nell'ambito delle politiche sociali ed occupazionali dei territori. Si sono inoltre profilati in questi anni alcuni cambiamenti nelle modalità di assegnazione dei fondi pubblici ai servizi e si è aperto un dialogo proficuo. Il rischio percepito, tuttavia, è quello che -in alcuni ambiti- dopo le sperimentazioni vi sia un ritorno alla relazione di breve periodo, all'instabilità e alla pendenza di risposte certe sul rinnovo delle convenzioni relative ai servizi; e ciò avrebbe il forte limite di non dare continuità agli impatti su beneficiari, famiglie e investimenti delle cooperative sociali che il progetto -proprio grazie all'applicazione di una visione di medio periodo- ha permesso di raggiungere.

Vanno di pari passo e rappresentano ricadute sull'ecosistema i diversi aspetti di progressiva sensibilizzazione ed apertura di singoli cittadini ed imprese. A livello pubblico, di cittadinanza, la visibilità che il progetto e la rete con esso costituitasi ha dato al problema dell'autismo e della disabilità ha avuto non solo un impatto economico visibile nelle donazioni e nel successo degli eventi di raccolta fondi, ma anche e soprattutto un impatto sociale agevolando l'inclusione e il capitale sociale del territorio. Azione, quella di sensibilizzazione collettiva, esercitata anche da partner come l'associazione GAB e dagli imprenditori che hanno sperimentato l'inclusione lavorativa di alcuni utenti di progetto, che hanno trasmesso la propria motivazione prosociale nei contesti familiari e lavorativi. Proprio rispetto alle imprese, il progetto ha avuto alcuni impatti di rete con imprese del territorio e soprattutto con Confindustria, che si sono tradotti in alcune sperimentazioni di inserimenti -anche se con numeri inferiori all'atteso nel momento di strutturazione del progetto-. Sono tuttavia da valorizzare e perseguire anche in future strategie ulteriori di sensibilizzazione degli imprenditori, di presentazione agli stessi di progetti meritevoli di sostegno (economico e occupazionale) e di intermediazione anche da parte dei Centri per l'impiego e delle pubbliche amministrazioni.

A conclusione di questa analisi, è infine possibile affermare che il progetto Famiglia fa meglio ha garantito il raggiungimento di questi impatti gestendo in modo efficiente le risorse: lavorando su un mix di risorse accanto al finanziamento Cariverona, ottimizzando il loro uso per coprire non solo i costi dell'azione annuale ma anche investimenti a sostegno delle azioni future, soddisfacendo a pieno la domanda di inserimenti e di servizi intermediata dalla pubblica amministrazione. E ha raggiunto quasi interamente gli obiettivi (si è citata esplicitamente la ridotta attività di *parent training*), generando benessere e dimostrando efficacia: utenti più autonomi, famiglie più serene, anche se forse ancora poco formate e propense a vedere il valore aggiunto di alcuni servizi che investano sulla creazione di autonomie.

Ponendosi ora, a conclusione del progetto, l'obiettivo di dare continuità agli impatti sociali (al vero valore aggiunto e ai cambiamenti) raggiunti con le azioni di Famiglia fa meglio, riteniamo si debbano valutare con attenzione alcuni elementi di processo che potranno e dovrebbero sostenere la replica delle azioni. In primo luogo, si dovrebbe puntare ad un impegno da parte di cooperative sociali ed Aziende Ulss per migliorare i flussi in entrata: rendere più fluidi e snelli i processi di identificazione delle persone con disabilità cui rivolgere i servizi consentendo di aumentare almeno in piccola percentuale il numero dei beneficiari totale (anche se ciò avrà ovviamente alcune ricadute di spesa per la pubblica amministrazione o da coprire con la ricerca di nuovi finanziamenti); promuovere una presa in carico non solo della persona con disabilità, ma dell'intera famiglia; migliorare la condivisione di informazioni iniziali sul soggetto e sulla famiglia e aumentare la comunicazione, semplificandola e finalizzandola al monitoraggio pro-

revisione dell'intervento; per le palestre occupazionali, co-progettare i percorsi individuali. Migliorare questi elementi potrebbe portare a raggiungere più risultati e ad ottimizzare l'uso delle risorse. In secondo luogo, rispetto a processi e modalità di erogazione dei servizi, due sono -in prospettiva- i dispositivi sui quali si dovrebbe continuare ad investire per creare cambiamenti nei livelli di inclusione sociale e lavorativa dei ragazzi: la continuità nell'erogazione delle doti e la formazione delle famiglie in termini di comprensione e accettazione dei percorsi di creazione delle autonomie. Si è infatti dimostrato come il primo abbia prodotto chiari elementi di maggiore inclusione sociale e sviluppo della persona, mentre sui secondi vi sono ancora forti necessità di intervento. Il terzo aspetto di processo su cui riflettere è quello in uscita, parlando in tal caso soprattutto di palestre occupazionali e riflettendo sulla necessità di creare filiere con altre cooperative sociali di inserimento lavorativo, con le imprese e gli esercenti del territorio, con la leva dei dispositivi dell'intermediazione pubblica, dell'art. 14 e di elementi di responsabilità sociale d'impresa.

Non da ultimo, forse è possibile riflettere anche sul processo stesso di valutazione di impatto sociale: un processo che è risultato forse pesante per l'aver introdotto raccolte dati e strumenti di valutazione partecipata strutturati, che hanno richiesto apprendimento e tempo di esecuzione, ma che ha permesso di dotare le azioni di dati concreti con cui dimostrare il proprio valore aggiunto, le motivazioni oggettive (gli impatti quantitativi e qualitativi) che giustificano la trasformazione delle azioni da sperimentali a strutturali, nonché gli elementi su cui fare co-programmazione e co-progettazione de servizi alle persone con disabilità e problemi allo spettro autistico e alle loro famiglie.

FA MIGLIA MEGLIO

Progetto realizzato con il contributo della



Rapporto di valutazione a marchio



Progetto realizzato
con il contributo di



Rapporto di valutazione
a marchio

