



Comune di
Milano

PROGRAMMA REGIONALE FSE - 2021-2027

Programma di sviluppo urbano sostenibile MI@OVER.NET - Servizi integrati per quartieri inclusivi

Operazione n.5 - Progettazione partecipata

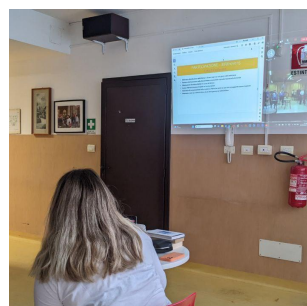
Report

Servizio specialistico di
progettazione partecipata

Fase di sviluppo:

**Servizio partecipativo di
supporto all'avanzamento
progettuale dell'Operazione
n.4 "Servizi pilota per
l'invecchiamento attivo"**

- MUNICIPIO 4



A cura di:



Comune di
Milano

DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI

Area Municipi

Dott.ssa Micaela Curcio - Direttore

Dott.ssa Bianca Miola - Unità Gestione Servizi

Avv. Valeria Furnari - Responsabile Unità Coordinamento Municipio 5

Questo report costituisce uno dei documenti previsti dalla fase 2 (fase di sviluppo) del Servizio specialistico relativo alla realizzazione di percorsi di progettazione partecipata nell'ambito del programma di sviluppo urbano sostenibile Mi@Over.net del Comune di Milano, affidato a KCity con Determinazione Dirigenziale n.6459 del 26/07/2023.



Dott. Paolo Cottino - Direzione scientifica e coordinamento

Dott.ssa Giulia Damiani - Facilitazione incontri ed elaborazione dati

Dott.ssa Sara Galli - Facilitazione incontri ed elaborazione dati



Dott.ssa Cecilia Guidetti - Supervisione metodologica

Dott. Marcello Balestrieri - Facilitazione incontri ed elaborazione dati



Dott.ssa Beatrice Ferrarini - Gestione Piattaforma

Dott.ssa Carla Piersanti - Affari generali

Premessa

La strategia Mi@Over.net affronta l'obiettivo a lungo termine di rendere più efficienti e sostenibili – integrandoli e potenziandoli – i sistemi di cura socio-assistenziale e sociosanitaria rivolti a persone anziane e in condizioni di fragilità (anziani soli, anziani parzialmente o non autosufficienti, anziani in condizioni di povertà economica, anziani con background migratorio, anziani in situazione di disagio abitativo, anziani in situazione di digital divide) all'interno di due ambiti territoriali rappresentativi, abitati da popolazione anziana e a basso reddito, ossia i due Nuclei di Identità Locali (NIL) 30 e 42, in ciascuno dei quali si è scelto di mettere a fuoco un'area bersaglio più circoscritta, rispondente all'incirca all'isocrona del quarto d'ora a piedi:

- il quartiere di edilizia residenziale pubblica Chiesa Rossa (Municipio 5, NIL 42), che ospita il CSRC 'Ritrovo 15', in via De André 9 e il CAM Boifava, in via Boifava 17;
- l'ambito dei quartieri Forlanini-Salomone (Municipio 4, NIL 30), serviti dal CSRC Zante, in via Zante 36.

La strategia Mi@Over.net prevede tre tipologie di intervento: interventi urbanistico/edilizi, azioni e di interventi di prevenzione e di contrasto della marginalità in cui vivono le persone anziane, messa in campo di nuovi servizi fisici e per gli anziani. In accompagnamento alla realizzazione di questi interventi, la strategia Mi@Over.net mira a dar più forza al processo coinvolgendo la società e i cittadini in processi partecipati. Per questo motivo la strategia ha scelto di dedicare una specifica operazione alla attivazione dello strumento della progettazione partecipata, intesa come un processo circolare di ascolto, di confronto, di condivisione delle decisioni e di valorizzazione di quanto di innovativo può venire dalla connessione tra i soggetti che vivono i singoli territori. La progettazione partecipata mira al fine di rendere più incisiva, stabile e sostenibile l'innovazione prodotta attraverso le altre operazioni previste dalla strategia, tramite l'ingaggio e il coinvolgimento delle comunità target nei quartieri bersaglio per promuovere la loro partecipazione nei processi di pianificazione e progettazione degli interventi previsti dalla Strategia. La realizzazione del servizio è prevista in tre macro fasi:

- una fase preparatoria, dedicata a attivare le relazioni con le community di riferimento nei due territori target, ad approfondire la conoscenza dei contesti territoriali dal punto di vista dei principali temi e criticità per la vita degli anziani, nonché a creare le condizioni utili e necessarie al funzionamento della piattaforma;
- una fase di sviluppo, dedicata alla gestione dei momenti di progettazione partecipata per ciascuna azione prevista dalla strategia Mi@Over.net, che potranno riguardare nei diversi casi la stimolazione di contributi progettuali piuttosto che l'accompagnamento dell'attuazione degli interventi;
- una fase di consolidamento, dedicata a supportare gli attori ingaggiati per la realizzazione delle azioni nello sviluppo di competenze e nella attivazione di reti utili al progressivo miglioramento degli interventi, nonché alla diffusione e delle esperienze.

La fase di sviluppo è partita con le attività dedicate all'Operazione n.4 - Servizi pilota per l'invecchiamento attivo e ha visto la conduzione di tre incontri presso i CSRC Il Ritrovo 15 (Municipio 5) e Zante (Municipio 4) nei mesi di aprile e maggio 2024. In allegato al presente Report anche la presentazione slide mostrata durante il terzo ed ultimo incontro del 7 maggio che riassume i risultati dei focus group tenuti negli incontri precedenti.

1° incontro: 15 aprile 2024

Focus group presso il CSRC Il Ritrovo 15

2° incontro: 16 aprile 2024

Focus group presso il CSRC Zante

3° incontro: 7 maggio 2024

Restituzione presso i due CSRC - sessione parallela

Gli incontri del 15 e 16 aprile presso i CSRC Il Ritrovo 15 e Zante

Nelle giornate di lunedì 15 e martedì 16 aprile si sono tenuti **due workshop partecipativi** in presenza dalle 14:30 alle 17, rispettivamente presso i CSRC Il Ritrovo 15 in Via Fabrizio De Andre' 9 e Zante in Via Zante 36. Tali incontri erano volti a far emergere dalle cittadine e dai cittadini dei Municipi 4 e 5 di Milano le loro opinioni in merito ai **3 pilastri dell'Organizzazione Mondiale della Sanità sul tema dell'invecchiamento attivo: salute, partecipazione e sicurezza**. Gli argomenti sono stati concordati durante alcune riunioni preparatorie che hanno visto il coinvolgimento del referente dell'Operazione 4 della Strategia, Marco Papa, dei presidenti dei CSRC e dei responsabili delle Cooperative Il Piccolo Principe e La Strada, che prenderanno in gestione le attività dei centri a partire dall'estate 2024, in seguito al percorso di co-progettazione condotto.

Si è trattato, dunque, di occasioni di confronto tra i partecipanti sulle problematiche rilevate e le iniziative utili a favorire il benessere delle persone over 65 residenti nei quartieri coinvolti, con particolare attenzione ai fruitori dei CSRC. Infatti, anche se sono stati scelti questi due centri come aree bersaglio delle iniziative, si rammenta che la Strategia opera sull'intero territorio dei due municipi, comprendendo anche gli altri centri (CSRC e CAM).

A Il Ritrovo 15 e a Zante il lavoro la scaletta dei lavori ha visto una presentazione iniziale della Strategia Mi@Over.net e un saluto di benvenuto da parte di alcuni Consiglieri dei Municipi, per poi lasciare spazio ai tre facilitatori incaricati di gestire **tre focus group tematici**. Si è chiesto ai partecipanti di scegliere il tema di maggior interesse e, una volta suddivise le persone nei gruppi, sono stati distribuiti tre questionari che avevano lo scopo di raccogliere alcuni dati e introdurre gradualmente le tematiche di discussione. Di seguito vengono riportati i dati raccolti, suddividendoli in: dati statistici, raccolta di percezioni (numerazione da 1 – pochissimo a 10 – moltissimo), commenti dei focus group (criticità sollevate e proposte avanzate).

Al fondo di questo documento vengono riportati i questionari per intero.

Questo Report “parziale” riporta i dati raccolti presso il CSRC Zante - MUNICIPIO 4.

Chi ha partecipato il 16/04 a Zante



Tavolo Salute – 19 partecipanti

1.



Media: 3,88

*16 partecipanti hanno risposto alla domanda

2.



Media: 4,68

*19 partecipanti hanno risposto alla domanda

3.



Media: 4,50

*18 partecipanti hanno risposto alla domanda

Focus group “Sento che il mio diritto alla salute è garantito se...”

Zante

Criticità sollevate

- Grande attesa per prendere appuntamenti per le visite, ci si rivolge molto spesso al privato
- Viaggio lungo e faticoso per arrivare al CSRC da parte di alcuni soci, alcuni abitano lontano o ci mettono molto e devono cambiare diversi mezzi, oltre ai costi sempre più alti dei biglietti
- Scarsa comunicazione quando avvengono cambi importanti come la chiusura dell'ambulatorio
- Non più presente l'ASL nel quartiere (con ortopedico e otorino), ora le persone si devono recare fino a Piazzale Loreto
- Riduzione del numero di gite fuori porta e uscite al parco che facevano bene alla salute

Proposte avanzate

- Organizzare un presidio medico, in caso di necessità si viene reindirizzati al proprio medico di famiglia o a visite specialistiche (la Presidente afferma di aver preso accordi con WeMi per l'attivazione di un laboratorio, perché non poteva ospitare e pagare un medico per il CSRC) > uno sportello d'ascolto presso il CSRC come primo contatto?
- Aumentare la conoscenza dei servizi presenti al CSRC e dintorni e orientare gli anziani per metterli nelle condizioni di fare il più possibile da soli, senza l'aiuto di parenti e conoscenti

- Aumentare i presidi sanitari all'interno del Municipio 5
- Prendere come esempio l'attività "Nonna narratrice" (letture ai bambini stranieri), in cui si dà un vero e proprio ruolo all'anziana/o che si sente utile e appagata/o
- Aumentare l'offerta di attività "per la mente" per mantenersi allenati, oltre alle attività fisiche
- Rendere disponibili dei servizi di trasporto / dei volontari per far raggiungere il CSRC (o luoghi specifici per delle iniziative) dalle persone anziane, per chi abita più lontano
- Tenere il CSRC aperto anche ad agosto, i mesi estivi sono i peggiori per le persone anziane e sarebbe un grande supporto
- Predisporre un "bottono d'emergenza" che le persone anziane possano avere per chiamare l'assistenza in caso di bisogno
- Aumentare l'offerta delle vacanze estive e invernali
- Migliorare la comunicazione del progetto Mi@Over.net attivando il canale WhatsApp (come fanno i CAM) oltre all'email di Voice

Altri commenti

- Il CSRC funziona bene, viene visto come un punto di riferimento importante per il quartiere; alcune persone si sono spostate da altri centri ricreativi perché qui ritrovano socializzazione e compagnia di altre persone (per lo scambio di opinioni di vita)
- Riduzione del numero di partecipanti alle iniziative a causa dei costi delle attività
- Durante il Covid, si sono attivate alcune chat WhatsApp di diversi frequentatori dei corsi (ginnastica, ballo) per tenere le persone in contatto e organizzare videochiamate contro la solitudine
- Giardino esterno seppur bellissimo poco utilizzato, un ramo si è staccato e la fruizione non è sicura

Com'è andata

Gruppo a maggioranza femminile. Sebbene alcune persone fossero un po' più timide, quasi tutti i partecipanti al tavolo hanno interagito ed espresso la loro opinione. Presenti anche alcune persone che abitavano abbastanza lontano dal CSRC ma che avevano scelto consapevolmente di frequentarlo perché ne hanno riconosciuto il valore attrattivo e umano. Queste persone hanno lamentato di più la questione dei trasporti per raggiungere il centro. La presenza al tavolo dell'insegnante di yoga, membro del gruppo di gestione del centro, ha stimolato ancora di più la discussione, essendo una persona di riferimento per molti.

Tavolo Partecipazione – 7 partecipanti

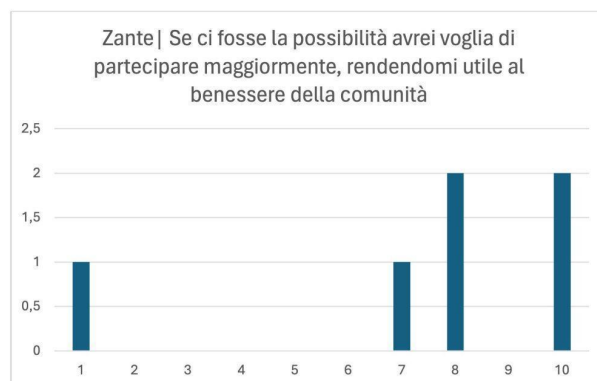
1.



Media: 6,14

*7 partecipanti hanno risposto alla domanda

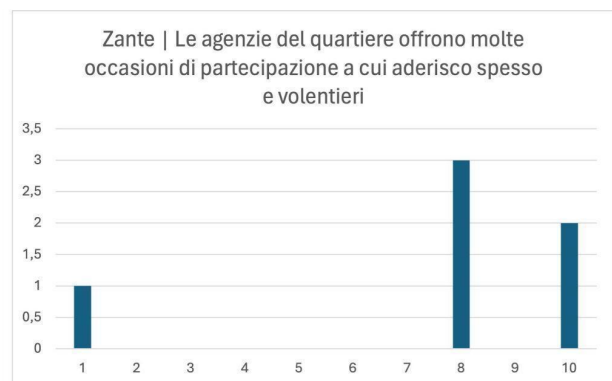
2.



Media: 7,33

*6 partecipanti hanno risposto alla domanda

3.



Media: 7,50

*6 partecipanti hanno risposto alla domanda

4.



Media: 7,43

*7 partecipanti hanno risposto alla domanda

Focus group “Mi sentirei più partecipe se...”

Zante

Criticità sollevate

- Assenza di un sentimento di partecipazione vivo attivo dato da un reale interesse verso l'attività
- Mancanza di responsabilizzazione dei soggetti che dia il patos del vivere la comunità
- Assenza di una reale dimensione comunitaria che dovrebbe essere parte di questo genere di attività
- Squilibrio tra il numero di volontari e le attività proposte. Questo porta alla difficoltà di proporre iniziative di qualità di cui la popolazione possa fruire
- Mancanza di comunicazione delle attività. Molti soggetti fanno fatica a prendere parte alle iniziative proposte perché le metodologie utilizzate per comunicarle non risultano funzionali. La conseguenza di questa difficoltà è una scarsa partecipazione alle iniziative

Proposte avanzate

- Integrare e favorire sinergie tra i diversi gruppi presenti nel quartiere per implementare la proposta di attività dei centri proponendo una maggiore diversificazione
- Implementare l'offerta con corso della creta, corso di canto e di cucito
- Incrementare con nuove attività, necessarie a mantenere viva la dimensione comunitaria nel centro

Altri commenti

- Integrare e favorire sinergie tra i diversi gruppi presenti nel quartiere per implementare la proposta di attività dei centri proponendo una maggiore diversificazione
- Implementare l'offerta con corso della creta, corso di canto e di cucito
- Incrementare con nuove attività, necessarie a mantenere viva la dimensione comunitaria nel centro

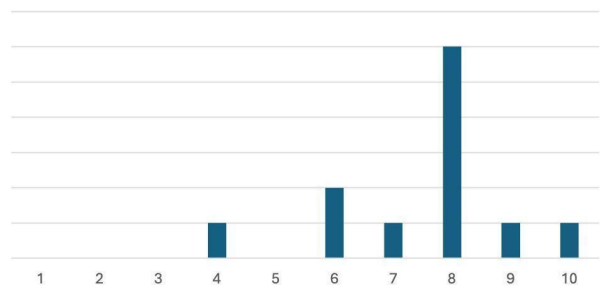
Com'è andata

I sette partecipanti si sono dimostrati da subito interessati alla tematica, sintomo anche del fatto che molti di loro sono già attivamente coinvolti in realtà presenti nel territorio che promuovono attività rivolte ad anziani. Nel gruppo era presente un solo soggetto che si è dimostrato inizialmente diffidente dall'attività, in quanto convinta di non avere nulla di condivisibile, ma che si è poi dimostrata attiva nel dialogo.

Tavolo Sicurezza – 12 partecipanti

1.

Zante | Nel quartiere e nella vita quotidiana mi sento sicuro/a

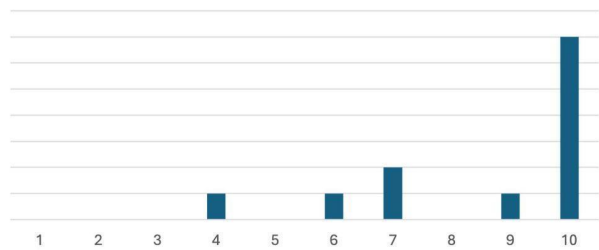


Media: 7,50

*12 partecipanti hanno risposto alla domanda

2.

Zante | Per me la sicurezza riguarda prevalentemente la possibilità di non subire aggressioni e reati

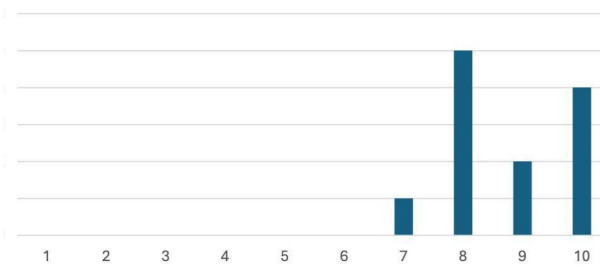


Media: 8,58

*12 partecipanti hanno risposto alla domanda

3.

Zante | Per me la sicurezza riguarda prevalentemente la possibilità di avere buone relazioni con altre persone

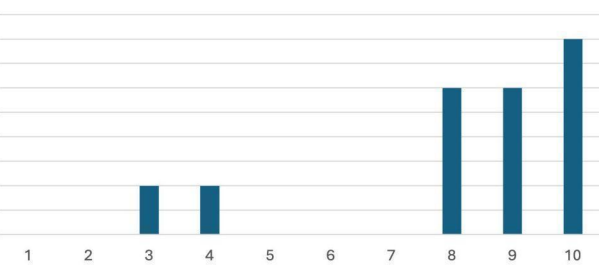


Media: 8,75

*12 partecipanti hanno risposto alla domanda

4.

Zante | Per me la sicurezza riguarda prevalentemente avere un alloggio e condizioni economiche adeguate ai miei bisogni



Media: 8,17

*12 partecipanti hanno risposto alla domanda

Focus group “Mi sento sicuro/a quando...”

Zante

Criticità sollevate

- Scarsa sorveglianza percepita da parte delle forze dell'ordine e assenza di telecamere; alcuni partecipanti riferiscono che qualche anno fa la presenza di vigili di quartiere garantiva un maggiore senso di sicurezza e sarebbe utile reintrodurli.
- Evidenziato un problema legato alla viabilità e alla sicurezza nelle strade per il mancato rispetto delle regole del codice della strada, per esempio il limite di velocità nelle zone 30
- Luoghi del quartiere isolati in alcuni orari e questo aumenta la percezione di insicurezza
- L'aggregazione giovanile può generare problemi di sicurezza a causa di alcuni comportamenti irrispettosi, quali aggressioni verbali ai danni delle persone anziane. I giovani fanno fatica, hanno poca sicurezza del futuro e sono annoiati, andrebbero quindi supportati

Proposte avanzate

- Investire sulle buone relazioni tra le persone per favorire un buon livello di sicurezza
- Creare occasioni per stare insieme, conoscere i problemi degli altri e poter rappresentare i propri

- Creare occasioni aggregative anche legate alla realizzazione di laboratori creativi, aiutano a scaricare le tensioni e a fare socializzazione. Aumentare le occasioni di socializzazione aumenta il senso di sicurezza, ci si supporta a vicenda e si segnalano problemi tramite il passaparola
- Incrementare le attività culturali e aggregative (cinema, teatro, musica), anche con il coinvolgimento dei giovani del quartiere
- Costituire gruppi di controllo di vicinato in cui tutti i cittadini partecipano alla segnalazione di problemi e anomalie del quartiere, anche attraverso l'utilizzo di chat condivise
- Organizzare momenti di confronto con le forze dell'ordine, utili per acquisire indicazioni su come prevenire i rischi legati alla sicurezza e per rappresentare le problematiche presenti
- Sarebbe importante avere enti o associazioni di prossimità a cui è possibile segnalare problemi legati alla sicurezza

Altri commenti

- La percezione di sicurezza cambia tra i vari partecipanti, ma in generale non emerge l'idea di un quartiere particolarmente insicuro, se non in alcune fasce orarie in cui l'isolamento dei luoghi aumenta la percezione di insicurezza
- Si è aperta una discussione sui mezzi di trasporto pubblici che, a seguito di recenti cambiamenti, rendono più difficoltosi i collegamenti
- Sarebbe importante favorire la responsabilizzazione dei giovani, offrendo loro spazi aggregativi e autogestiti

Com'è andata

Il numero contenuto di persone ha consentito di realizzare un vero e proprio giro di tavolo, in cui ciascuno ha avuto la possibilità di prendere la parola ed esprimere le proprie considerazioni sul tema del focus. Qualcuno si è limitato a mettere in evidenza quanto aveva inserito nel questionario, qualcun altro ha preso più spazio, articolando un discorso generale sulla sicurezza nel quartiere ed evidenziando proposte operative per promuovere una maggiore senso di sicurezza collettivo. In generale la partecipazione è stata soddisfacente e il confronto si è basato su un buon livello di ascolto reciproco.

Presenza importante del comitato Forlanini, organizzazione di quartiere che si occupa anche del tema sicurezza attraverso i gruppi di controllo di vicinato.

L'incontro del 7 maggio presso i due centri in sessione parallela

Le informazioni che sono state raccolte, in termini di **criticità sollevate e proposte avanzate**, sono state presentate in un terzo incontro che ha avuto luogo martedì 7 maggio dalle 14:30 alle 16:00. Le cittadine e i cittadini dei due municipi coinvolti sono stati invitati a recarsi nuovamente presso il proprio CSRC di riferimento. Durante l'incontro, grazie ad un collegamento online, i facilitatori hanno messo **in connessione i due centri** per avviare un racconto simultaneo di quanto emerso dai focus group degli incontri precedenti.

Dopo una breve introduzione iniziale, si è proceduto con la relazione dei risultati dei tavoli salute, partecipazione e sicurezza per entrambi i centri, mettendo in risalto gli aspetti in comune e le differenze, potendo così ottenere degli spunti utili anche per il proprio quartiere. Al termine di ciascun tema è stato chiesto un **riscontro a caldo da parte di una/o dei partecipanti** che avevano preso parte ai tavoli, chiedendo conferma di quanto relazionato o eventuali altri commenti. Nonostante la partecipazione non sia stata alta (18 persone a Il Ritrovo 15 e 18 a Zante), in entrambi i centri è stato alto l'interesse nel conoscere le opinioni dei partecipanti dell'altra area territoriale, traendo preziosi spunti anche per la propria realtà o evidenziando la possibilità di fare sinergia per eventuali proposte di attività o sfide comuni da affrontare.

Tale sinergia non riguarda solo i CSRC dei due municipi, ma anche le altre realtà aggregative presenti nei quartieri, come i CAM e le biblioteche per esempio. Gli esiti del percorso partecipativo potranno orientare gli interventi realizzati dagli Enti del Terzo Settore, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, per promuovere l'invecchiamento attivo nella città.

Gli incontri sono realizzati con il supporto e la partecipazione di KCity Rigenerazione Urbana, IRS Istituto per la ricerca sociale e Voice Italia. Si ringraziano i presidenti dei CSRC Rita Romano e Raffaele Marotta e i volontari che hanno collaborato alla realizzazione degli incontri, dando una mano nell'organizzazione.

Galleria foto



Saluti di benvenuto da parte del Presidente del Municipio 4 Stefano Bianco all'incontro presso il CSRC Zante



Tavolo di lavoro sulla salute presso il CSRC Zante