



FONDO INNOVAZIONE SOCIALE

**SWD**  
SOCIAL  
WELFARE  
DISTRICT

# SOCIAL WELFARE DISTRICT

Il distretto del welfare sociale del Comune di Padova

 **HUMAN**<sup>TM</sup>  
FOUNDATION



Comune di Padova



Centro Servizio Volontariato  
di Padova e Rovigo

# Il modello e i suoi attori

Definisce gli obiettivi



Comune di Padova



SWD  
SOCIAL  
WELFARE  
DISTRICT

Modello innovativo



Apporta capitale di rischio



Raccoglie, analizza e elabora i dati



Comune di Padova



# Social Welfare District – analisi del problema declinazione degli obiettivi



I sistemi informativi delle nostre pubbliche amministrazioni non sono efficienti.

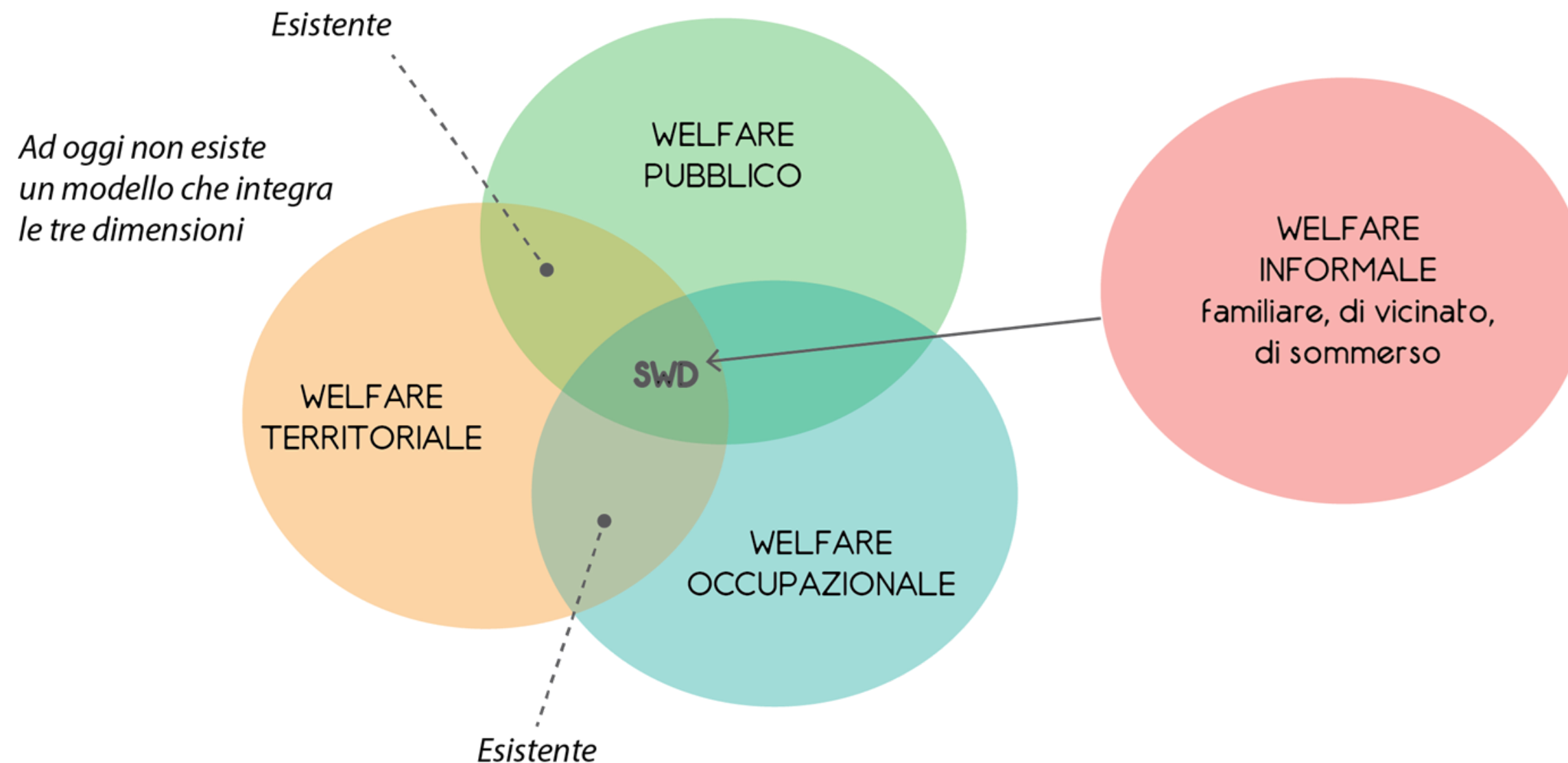
- Difficile interoperabilità
- Strumenti di gestione molto differenti
- Scarse conoscenze specifiche

## CONSEGUENZE

- insiemi di dati incompleti: le decisioni non si basano su tutti i dati disponibili e portano ad un processo decisionale imperfetto;
- dati incoerenti: molti silos di dati non sono coerenti con altri set di dati e i dati vengono aggiornati in modo disomogeneo sui vari database, creando problemi di qualità, accuratezza e integrità dei dati;
- duplicazione di piattaforme e processi: i silos di dati aumentano i costi ICT accrescendo il numero di server e dispositivi di archiviazione che un'organizzazione deve acquistare;
- Ridotta collaborazione tra le amministrazioni: set di dati isolati riducono le opportunità di condivisione dei dati e collaborazione tra amministrazioni, rendendo più difficile lavorare insieme in modo efficace e aumentando la riluttanza dei singoli enti a condividere i propri dati con altri.

# Il modello del Social Welfare District

L'ambizione del modello proposto è quella di essere il primo in Italia ad aggregare l'offerta delle differenti tipologie di welfare territoriale.



**SWD**  
SOCIAL  
WELFARE  
DISTRICT





SWD intende porsi come un **sistema di intermediazione e integrazione tra le diverse componenti del mercato del welfare** su base locale attraverso:

1. **Sistematizzazione del processo di raccolta delle informazioni** relative ai bisogni dei cittadini.
2. **Raccolta e aggregazione dei panieri di offerta** presenti a livello locale
3. Stimolare e favorire l'accesso all'offerta presente nel territorio **sistematizzando le informazioni.**
4. Stimolare la costruzione di **nuove offerte di servizi** in risposta alle nuove esigenze dei cittadini.

# LA PROPOSTA DI VALORE

# Processo di raccolta e sistematizzazione dei dati

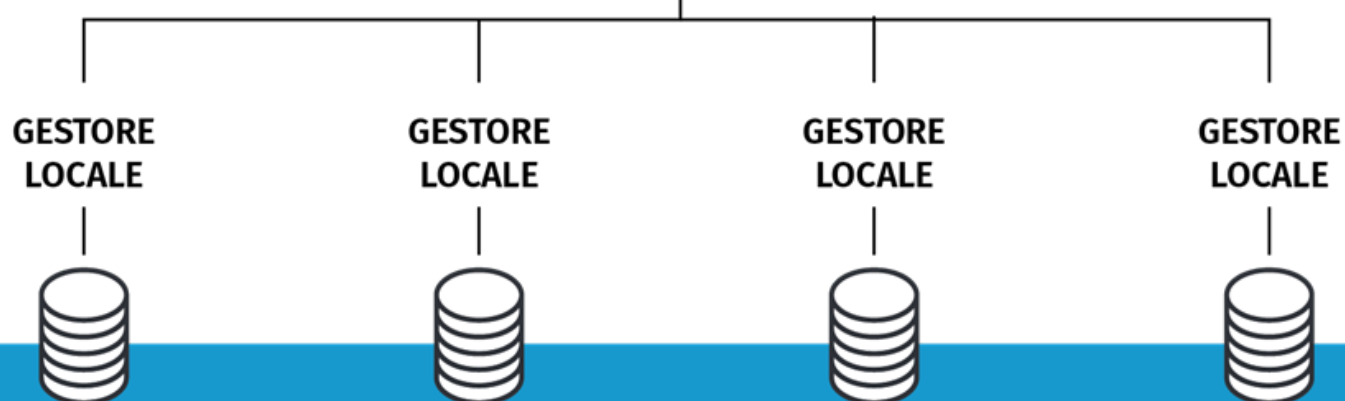


## L'INFORMAZIONE

“sistema” organico e sistematico di notizie funzionale alle attività di decision making, programmazione, intervento, valutazione



DATA  
WAREHOUSE



LE BASE DATI

## Lo sportello territoriale



INTERFACCIA FISICA

- Orienta i cittadini (e i datori di lavoro) sui servizi alla persona presenti nel territorio,
- Fornisce informazioni sulle forme di integrazione alla spesa di welfare
- Dà assistenza sulle modalità di accesso all'interfaccia web

## Sistema di conoscenza

Aggrega i dati provenienti da differenti fonti pubbliche e private



un'analisi dei bisogni sempre più accurata

Previsione sempre più  
accurata  
dei trend di bisogno

Riduzione delle  
inefficienze ne sistema di  
offerta di servizi

Aumento efficacia welfare  
del sistema  
di territoriale

## Una piattaforma web



INTERFACCIA DIGITALE

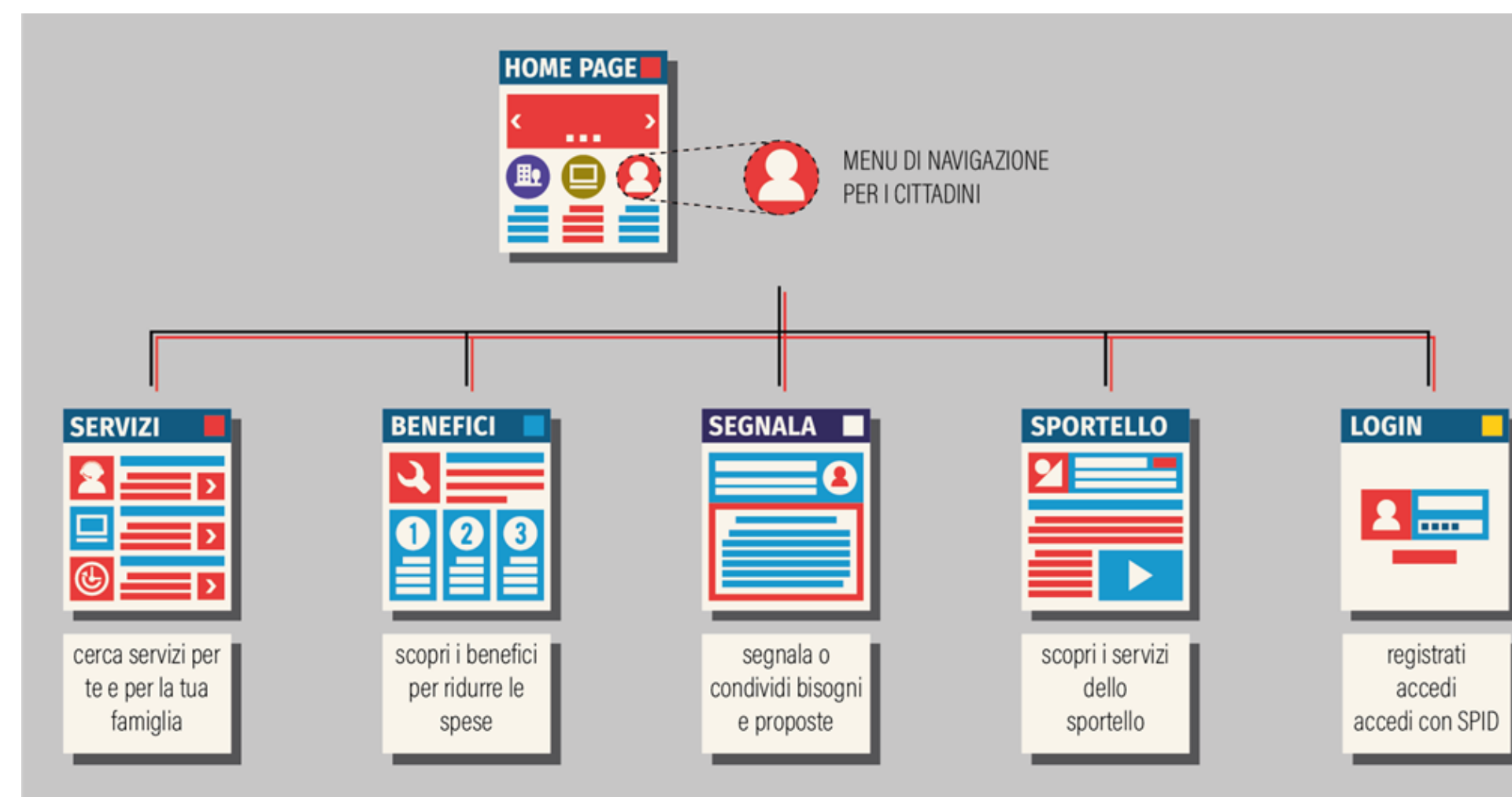
per l'aggregazione della domanda e dell'offerta di servizi di welfare all'interno della quale poter sviluppare i piani di welfare familiare



# Piattaforma SWD e cittadini

La piattaforma permette al cittadino di:

- **cercare servizi** alla persona del territorio erogati da Comune ed Enti del Terzo Settore,
- Comprendere i **contributi a propria disposizione** per integrare le spese per l'acquisto di tali servizi, segnalare bisogni / esigenze / difficoltà / problemi specifici
- **proporre l'attivazione di servizi** non presenti nella piattaforma
- conoscere le attività dello sportello e **prenotare appuntamenti**,
- **registrarsi** e loggarsi con il proprio account virtuale (anche tramite SPID)
- **valutare l'efficacia dei servizi** in termini di capacità degli stessi di rispondere alle proprie esigenze



# CICLO DELL'IMPATTO

OUTCOME	INDICATORI	TARGET ATTESO	TARGET RAGGIUNTO
Aumentare la conoscenza del sistema locale di welfare del Comune di Padova	Aumentare la conoscenza delle opportunità presenti nella rete dei servizi di welfare territoriale tramite l'accesso al database integrato	Attivazione del servizio con accessi degli operatori al database integrato.  N° di accessi pari a 300	N. di accessi, corrispondenti al numero di utenti raggiunti alla data del report finale è pari a 299 (201 CST+ 98 ACLI).
Aumentare la conoscenza del sistema locale di welfare del Comune di Padova e dei bisogni della cittadinanza	N. di nuclei familiari "missing middle" intercettati dai servizi sociali dei CST coinvolti nel progetto SWD	n° pari a 20	Negli sportelli sociali sono stati intercettati 24 nuclei familiari "missing middle"
	N° di nuove organizzazioni del privato sociale che collaborano con il Comune grazie al SWD	n° pari a 120	Sono stati sottoscritti accordi di partecipazione a Social Welfare District per la condivisione dei dati con 10 differenti organizzazioni. Nel portale Padova Per si è registrato un incremento di 67 nuove organizzazioni ed incremento dei servizi



# STRUMENTI FINANZIARI

L'aumento delle performance dei servizi interni al Comune e derivante dalle alleanze strategiche con gli attori territoriali rimane la base sulla quale è costruito il meccanismo del **payment by result**. L'aumento della performance del sistema di welfare territoriale derivante dall'erogazione condivisa, coordinata e congiunta, attraverso il coinvolgimento enti terzi (sottoscrittori degli accordi), di alcuni servizi permette di efficientare la spesa del pubblico in particolare del settore Servizi Sociali migliorando la performance. Non tutti i cittadini (reddito) e i bisogni (categorizzazione) possono essere soddisfatti dall'offerta dei Servizi Sociali del Comune. La gestione coordinata del sistema di risposta ai bisogni del territorio permette al Comune di programmare al meglio la propria spesa, di ridurre eventuali sprechi, di soddisfare parte della domanda con risorse o servizi di terzi, attivando delle economie di scopo che giustificano un'eventuale remunerazione del/i soggetto/i investitore/i privato/i.

Il valore dell'efficientamento derivante dal modello di intervento proposto attraverso il progetto "Social Welfare District" è pari a € 30.000,00 (che potrà essere misurato sia in termini monetari, sia in termini di più utenti o maggiori servizi erogati a parità di costo)

# SWOT ANALYSIS

## S

### Punti di forza ("Strengths")

- lettura del bisogno della cittadinanza, non solo riportato dall'utenza ma che la città nel suo complesso esprime;
- visione complessiva del bisogno, con più settori che hanno lavorato assieme con un fine comune;
- condivisione di linguaggi e scenari in cui lavorare in maniera coordinata per la presa in carico dell'utenza;
- mettere in rete i diversi attori del territorio, anche attraverso lo scambio di dati che sono alla base delle scelte di una amministrazione;
- mettere in rete le associazioni e altre realtà del territorio, generando un effetto moltiplicatore del beneficio;
- per la prima volta enti/organizzazione/servizi diversi si sono interrogati su un tema sociale comune;
- L'Amministrazione si è interrogata su che servizi vengono erogati e richiesti e quali enti/soggetti mettere in campo per rispondere alle necessità rilevate;
- l'attenzione sulla metodologia che ha costretto ad essere "meno emotivi" nelle scelte, non lavorando sulla percezione dei bisogni.
- la metodologia definita ha obbligato inoltre alla definizione di un territorio di lavoro ed una utenza specifica (legata a voci di bilancio reale);
- operatori di sportello più consapevoli;
- possibile sistematizzazione dei dati forniti da soggetti esterni all'ente pubblico, che offrono servizi non realizzabili dal comune, incrementando la conoscenza del territorio.

# SWOT ANALYSIS

W

## Debolezze ("Weaknesses")

- L'attenzione alla metodologia pressante costituisce anche un elemento di debolezza, non consentendo di "guardare oltre" ad eventuali aspetti latenti;
- È necessario cambiare la logica /cultura della proprietà e della condivisione del dato, riducendo i tempi di messa a disposizione;
- È stata percepita la mancanza di una regia interna del progetto e di una condivisione e/o poca chiarezza degli obiettivi progettuali
- Il fattore tempo, una risorsa scarsa ha condizionato l'andamento delle attività;
- Gli impegni di tutti i soggetti coinvolti; a prescindere dai partner di progetto tutti gli altri stakeholder hanno dovuto ritagliare il tempo necessario per partecipare proattivamente alle attività progettuali all'interno di calendari già pieni di impegni e scadenze (tra cui gestione scadenze PNRR);
- La scarsa alfabetizzazione informatica e digitale di parte dei componenti del gruppo di lavoro, interno e allargato, è un punto di debolezza poiché i livelli di consapevolezza rispetto al progetto risultano differenti, così le aspettative
- Per qualcuno degli intervistati il payment by results è un concetto difficilmente applicabile al settore pubblico, in particolar modo al servizio sociale, in quanto mutuato dal privato che ha logiche di gestione diverse. I servizi comunali per loro natura devono sempre essere "in parità" di bilancio.

# SWOT ANALYSIS

## Opportunità ("Opportunities")

O

- Sul fronte informatico, il progetto è visto come una sfida del data lake ovvero un abbattimento della logica dei silos a favore di un pensiero "orizzontale". Questo elemento rappresenta una grande innovazione per il settore pubblico.
- L'idea progettuale è considerata interessante, da rendere disponibile per altri territori, capitalizzando le conoscenze, condividendo strumenti e mettendo a disposizione il know-how acquisito.

## Minacce ("Threats")

T

- Vi è inoltre chi ritiene che la sostenibilità del progetto è possibile solo tramite la terza fase progettuale o l'individuazione di ulteriori finanziamenti (es. finanziamenti europei, PNRR digitalizzazione PA, etc.). Di certo il finanziamento diventa indispensabile per la continuazione dello sviluppo informatico;
- possibili problematiche legate alla gestione della privacy dei dati e alla DPIA, nonché a raccordi con i contitolari dei dati;
- La buona riuscita del progetto nel suo complesso dipende necessariamente dalla volontà di tutti gli attori di mettere in rete dati ed informazioni e di mantenere l'importante rete di relazioni che il progetto ha permesso di realizzare.



# Thank You

For your attention!