



Case di quartiere

ex CSRC / Sportelli Sociali WeMi e ex CAM



Cofinanziato
dall'Unione europea



Comune di
Milano



[comune.milano.it](https://www.comune.milano.it)

1. Nascita, identità e numeri delle Case di Quartiere

Cosa sono le Case di Quartiere

Le **Case di Quartiere** potenziano e riprogettano la rete diversificata di servizi territoriali, attivati negli anni dall'Amministrazione, a carattere sociale ed aggregativo per promuovere il benessere psico-fisico della persona, sostenere la coesione sociale e prevenire fenomeni di esclusione e solitudine.

Il progetto Case di Quartiere è realizzato in sinergia dall'**Assessorato Welfare e Salute e dall'Assessorato Decentramento, Quartieri e Partecipazione, Servizi Civici e Generali.**

Sono oltre 60 i presidi sul territorio che rappresentano l'evoluzione e il potenziamento di:

- ◆ 29 ex Centri Socio Ricreativi Culturali
- ◆ 25 Spazi WeMi
- ◆ 33 ex Centri Aggregativi Multifunzionali (CAM)



Le principali caratteristiche

- ◆ Presenza capillare sul territorio
- ◆ Pluralità di attività svolte rivolte a tutte le età
- ◆ Pressoché totale gratuità dei servizi
- ◆ Luoghi di prossimità (Città 15 minuti)
- ◆ Integrazione con gli altri servizi/luoghi del territorio
- ◆ Non solo servizi ma luoghi di partecipazione attiva

Il potenziale delle Case di Quartiere (1/2)

- ◆ Partecipazione
 - Rendere la CdQ il baricentro della vita sociale
 - Incrementare la platea di partecipanti
 - Incrementare la continuità nella frequenza delle attività
 - Intercettare nuove fasce di popolazione con focus su giovani/adolescenti e giovani famiglie

- ◆ Accessibilità
 - Potenziare il volontariato
 - Ampliamento dell'orario di apertura
 - Abbattimento delle barriere architettoniche e miglioramento degli spazi
 - Estensione delle fasce orario di uso degli spazi (ad es. aperture serali e nel week end)

Il potenziale delle Case di Quartiere (2/2)

- ◆ Modello di offerta
 - Ampliamento delle attività e maggior varietà dell'offerta, anche online
 - Offerta correlata alle diverse categorie di utenza
 - Programmazione coordinata e complementare tra Case di Quartiere
 - Realizzazione di attività diffuse sul territorio in modo integrato con altri spazi/servizi di quartiere
 - Innovazione dei servizi rispetto ai bisogni territoriali rilevati
- ◆ Spazi
 - Massimizzare il potenziale degli spazi
 - Valorizzazione degli spazi "esterni", a partire da quelli verdi di pertinenza
 - Estendere la possibilità di utilizzo degli spazi alle realtà del territorio collaborando allo sviluppo del progetto municipale
 - Corresponsabilità dell'uso degli spazi

Chi partecipa alle attività delle CdQ

ISCRITTI 2024 ALLE APS NELLE CASE DI QUARTIERE ex CSRC

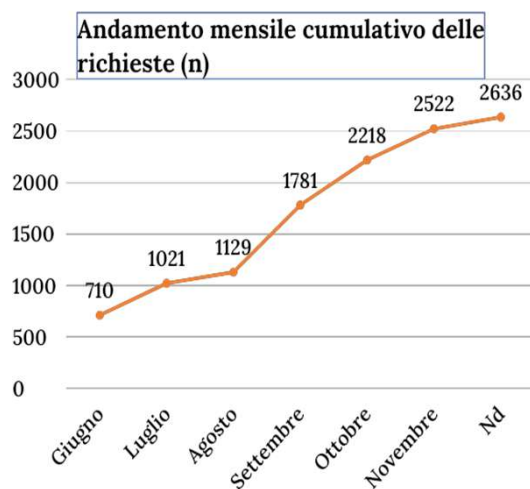
- ◆ 12.465 iscritti alle APS presenti negli ex CSRC
- ◆ Per genere
 - il 65% composto da popolazione femminile;
- ◆ Per età
 - 9% over 87;
 - **quasi il 46% tra 76/86 anni;**
 - 32% tra i 66/75 anni;
 - 11% tra i 56/65 anni;
 - 2% under 55 anni

PARTECIPANTI ATTIVITA' STRUTTURATE CdQ ex CAM 2024*

Il totale ammonta a 11.978 persone di cui:

- *per genere*: il 70% composto da popolazione femminile;
- *per fasce di età*, considerando la diversa tipologia dei territori, delle strutture e dell'attività/corso, la media per le 33 CdQ ex CAM:
 - anziani 65%
 - giovani adulti 32%
 - bambini 3%

Utenti WeMi



*Il dato complessivo non considera i partecipanti alla libera aggregazione, eventi, etc.

Quali sono le Case di Quartiere ex CSRC

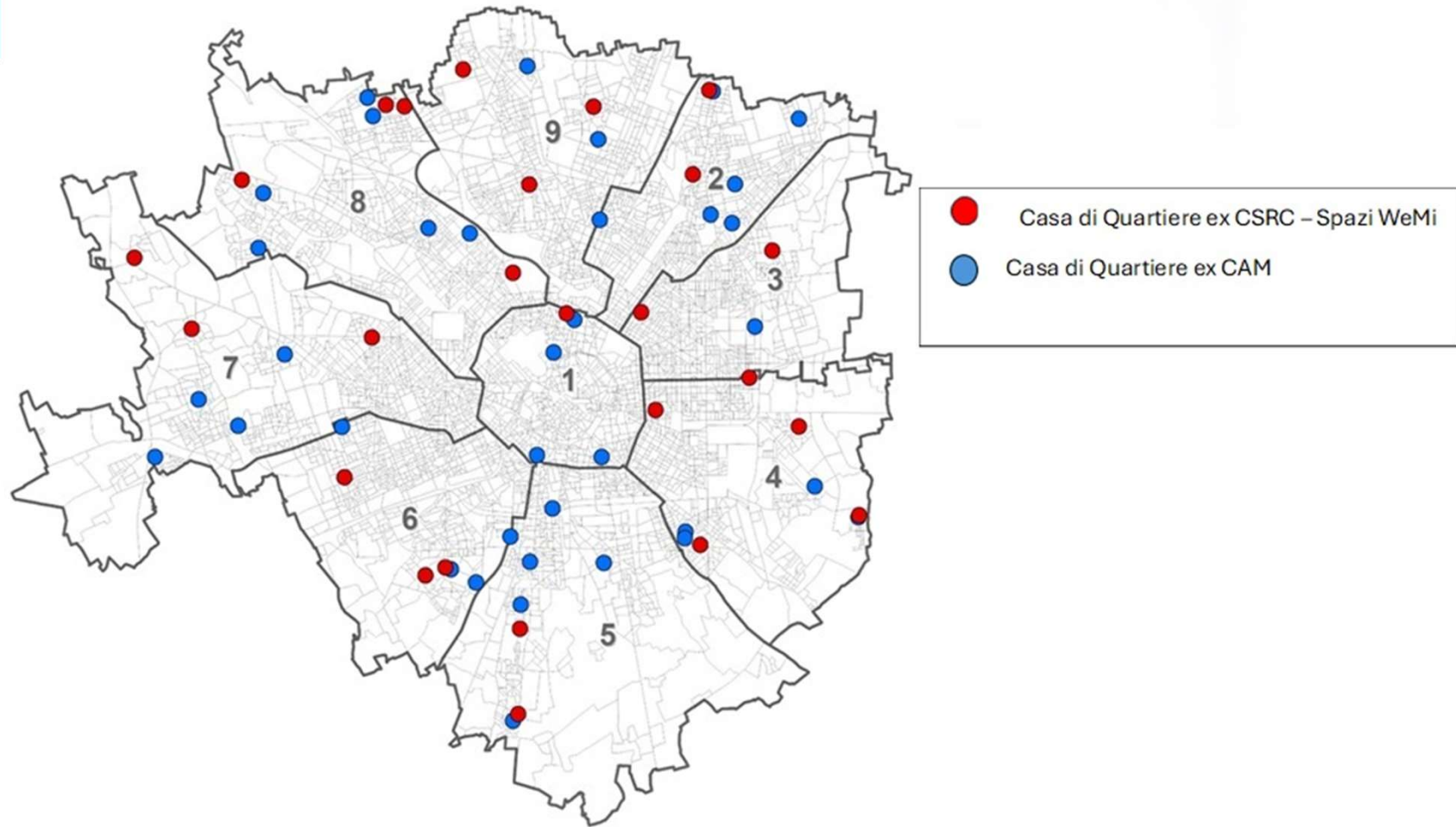
Numero dello Spazio Comune/Municipio	Nome della Casa di Quartiere	Nome dello Sportello Sociale WeMi
1	Porta Vigentina	
		25 Aprile
2	Villa Finzi	Villa Finzi
	Sant'Uguzzone	Sant'Uguzzone
	Trasimeno	
	Sammartini	
3	Boscovich	Boscovich
	Feltre	Feltre
4	Calvi	Calvi
	Acquabella	Acquabella
	Zante	Zante
	Mompiani	Mompiani
		Monte Oliveto
5	Saponaro	Saponaro
	De André	De André

Numero dello Spazio Comune/Municipio	Nome della Casa di Quartiere	Nome dello Sportello Sociale WeMi
6	Donne Partigiane	Donne Partigiane
	Narcisi	Narcisi
		Voltri
7	Stratico	Stratico
	Caio Mario	Caio Mario
	Anselmo Da Baggio	
	Osteno	
		Figino
8	Appennini	
	Cenisio	Cenisio
	Satta	
	Aldini	
		Capuana
9	Grivola	Grivola
	Villa taverna	
	Val di Bondo	Val di Bondo
	Cassina Anna	Cassina Anna
	Santa Monica	Santa Monica
	Montegrappa	

Quali sono le Case di Quartiere ex CAM

MUNICIPIO	NOME		MUNICIPIO	NOME
1	SAN MARCO - GABELLE		6	DI RUDINI'
	GARIBALDI - STREHLER			LEGIONI ROMANE
	PORTA VIGENTINA			SAN PAOLINO
	SCALDASOLE			LA SPEZIA
2	PADOVA		7	BISCEGLIE
	ZARA			OLMI
	TURRO			FORZE ARMATE
	CATTABREGA			LAMENNAIS
	SANT'UGUZZONE			MANARESI
3	VALVASSORI PERONI		8	LAMPUGNANO
4	PAREA			LESSONA
	MONDOLFO			PECETTA
	OGLIO			JACOPINO DA TRADATE
5	VERRO		9	CASSINA ANNA
	SAPONARO			CIRIE'
	PALMIERI			
	TIBALDI			
	BOIFAVA			

La mappa



Finalità delle Case di Quartiere

ACCOGLIENZA

CULTURALI

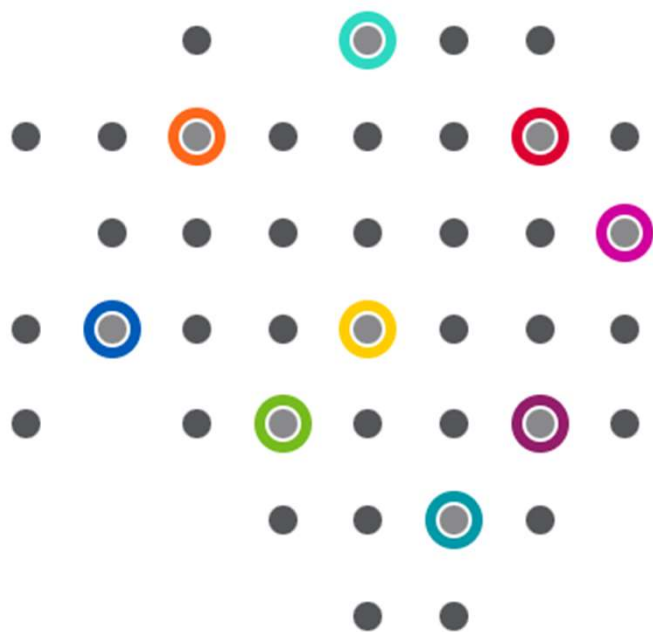
AGGREGAZIONE

SOCIALI

INTRATTENIMENTO

BENESSERE

Cosa sono gli Spazi WeMi



Gli Spazi WeMi sono punti d'incontro e orientamento dove operatori qualificati aiutano i cittadini a trovare le soluzioni più adatte a rispondere ai bisogni di benessere e cura personale e familiare.

Sono luoghi accoglienti gestiti da associazioni e cooperative sociali che collaborano con il Comune di Milano.

Oggi sono presenti 25 Spazi WeMi in città:

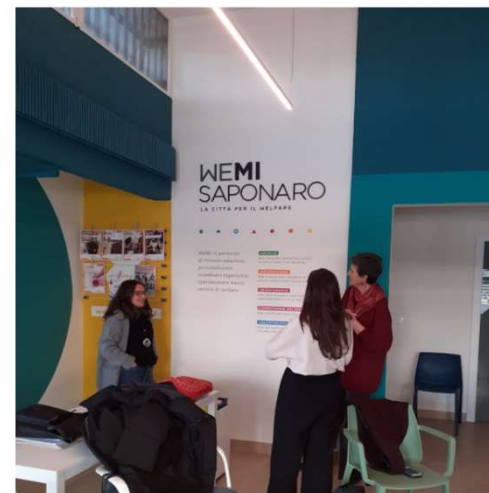
- **19 dentro le Case di Quartiere,**
- 6 in luoghi esterni alle Case (messi a disposizione dal Terzo Settore)
- 1 Sportello Centrale Tate Colf e Badanti.

Spazi WeMi per Municipio

Gli Spazi WeMi sono attivi in tutti e 9 i municipi in particolare all'interno dei CSRC/Case di Quartiere

- Municipio 1 è presente 1 Spazio WeMi+ Sportello Centrale Tate Colf e Badanti
- Municipio 2 sono presenti 2 Spazi WeMi
- Municipio 3 sono presenti 2 Spazi WeMi
- Municipio 4 sono presenti 5 Spazi WeMi
- Municipio 5 sono presenti 2 Spazi WeMi
- Municipio 6 sono presenti 3 Spazi WeMi
- Municipio 7 sono presenti 3 Spazi WeMi
- Municipio 8 sono presenti 4 Spazi WeMi
- Municipio 9 sono presenti 3 Spazi WeMi

L'elenco completo è consultabile alla pagina <https://wemi.comune.milano.it/spazi-wemi>



Funzioni degli Spazi WeMi

ASCOLTO E INFORMAZIONE

ORIENTAMENTO AI SERVIZI

EDUCAZIONE AL DIGITALE

SERVIZI CONDIVISI

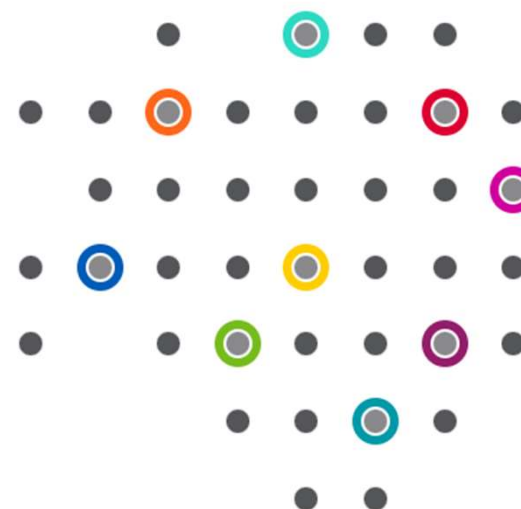
VOLONTARIATO



Alcuni dati dei primi mesi di funzionamento degli Sportelli Sociali WeMi

I dati che seguono riguardano le persone che usufruiscono delle attività e servizi finanziati dal programma PON Metro nell'ambito del progetto **Sportelli Sociali WeMi (Insieme si può!)**, nello specifico:

- ▶ l'attività di sportello (con accesso fisico, telefonico, tramite mail, etc.) degli Spazi WeMi;
- ▶ altre attività di tipo sociale, educativo, ricreativo etc. all'interno del programma.

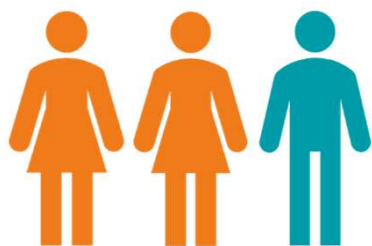


Chi usufruisce del servizio

1.978

N. Beneficiari periodo *Giugno 2024 – 31 Novembre 2024*

- Circa un quinto di questi si è rivolto allo spazio più di una volta, uno su 13 è tornato 3 o più volte.
- Circa un quarto dei beneficiari totali è di cittadinanza estera (per lo più Egitto, Perù, Marocco).



Due beneficiari su tre sono donne.
Le classi di età sono così distribuite:

- ~ 55% Età pari o superiore ai 55 anni
- ~ **23%** nella classe **ND** 30-54 anni
- ~ 14% under 18
- ~8% nella classe 18-29 anni

PASSAPAROLA (42%)

SERVIZI VARI (27%)

CANALI DIGITALI (14,9%)

SERVIZI COMUNALI (MWA e MWT) (11%)

Il **70%** delle richieste vengono effettuate di persona presso gli spazi allo **sportello**

Il **72%** delle richieste sono state effettuate dal **partecipante**.

~**57%**

si sono rivolti agli spazi su indicazione/invio da un **CSRC**.

Caratteristiche beneficiari

► ¼ ca. **cittadinanza estera**

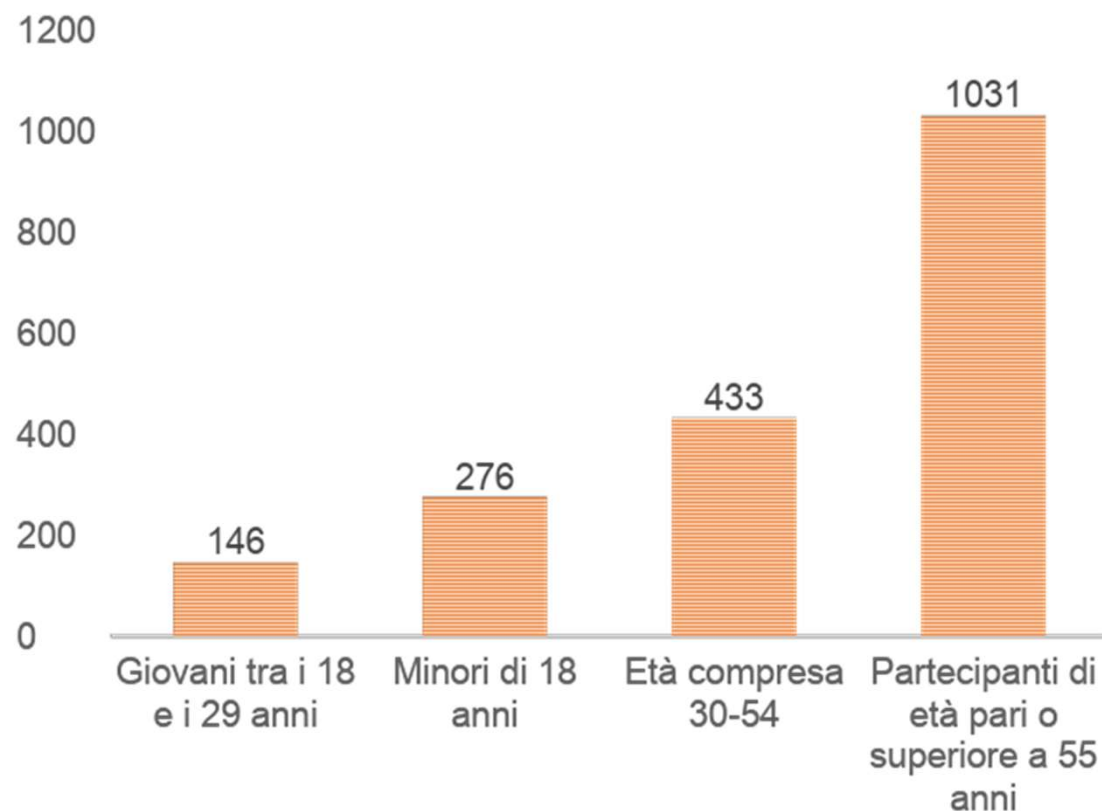
Per lo più Egitto, Perù, Marocco su 496 risposte registrate.

► 2 beneficiari su 3 sono **donne**

1278 su 1974 risposte registrate

► Circa il 55% età pari o superiore ai **55 anni**

(1537 risposte registrate) le altre classi di età sono distribuite come nel grafico:



Fonte: Report ufficiale di monitoraggio delle attività al 30 Novembre 2024



Tipologie di richieste

- ▶ 74% per **servizi individuali**

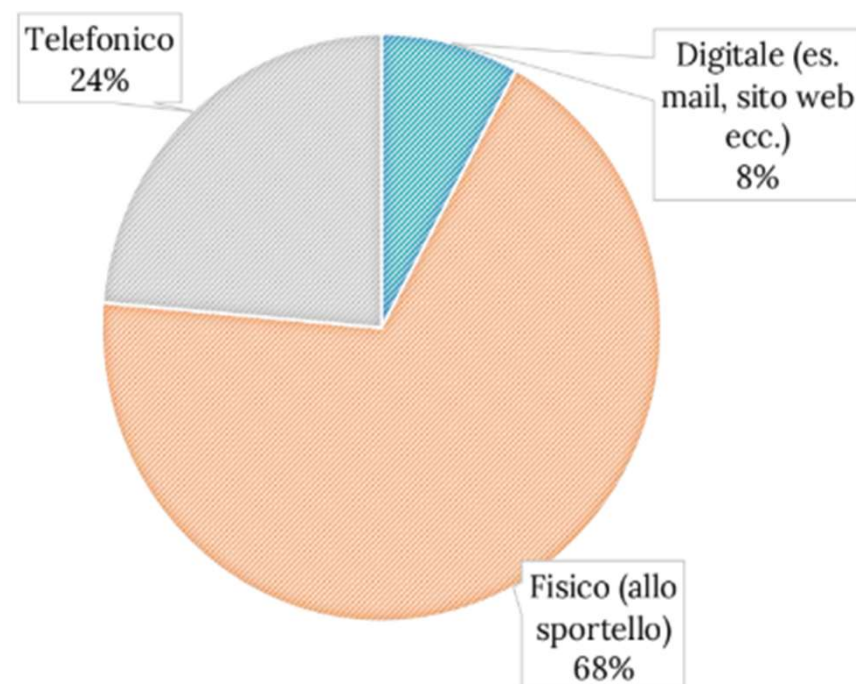
Ad es.: ascolto, informazione, orientamento, sostegno alla presentazione delle domande digitali, sostegno al disbrigo pratiche, ecc.

- ▶ 26% è rivolto a **servizi condivisi**

Ad es.: sostegno allo studio bes e dsa, ginnastica dolce, incontri su tematiche socio-sanitarie, letture animate, ecc.

- ▶ 100% dei servizi erogati è **a titolo gratuito**.

- ▶ 70% delle richieste vengono effettuate di persona presso gli spazi allo **sportello**.



Fonte: Report ufficiale di monitoraggio delle attività al 30 Novembre 2024

A che punto siamo

Aperte 62 Case di Quartiere in città

Aperti 19 nuovi Sportelli Sociali WeMi nelle Case di Quartiere in tutti i Municipi di Milano

Rafforzata la sinergia con il Punto Unico di Accesso per garantire equità e ampliamento di accesso al sistema di welfare

Realizzata la presenza della figura dell'Assistente Sociale di Comunità in tutte le 9 realtà municipali per valorizzare sinergie con i Servizi Sociali Territoriali e progettualità/realità locali e cittadine (es. QuBi)

Avvio delle attività:

- Piano Socialità attività estive 2025
- Progettazione di Sportelli di Supporto Digitale
- Mi@overnet
- Piano dell'Invecchiamento Attivo

Per gli ex CAM la priorità è stata quella di garantire continuità alle principali attività coristiche, già avviate nel corso del 2024, che sono presenti anche nei nuovi progetti municipali.

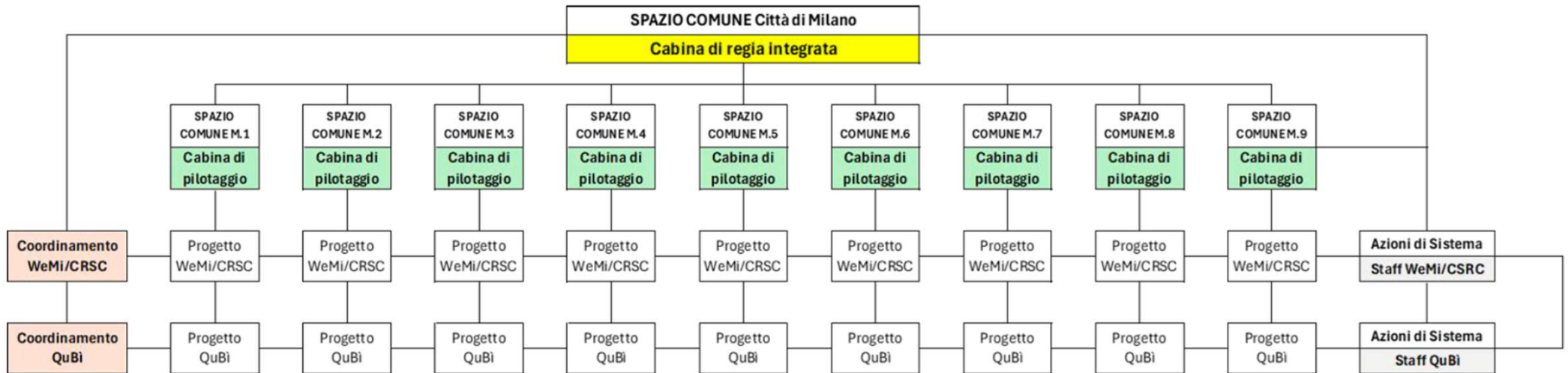
In parallelo, sono state avviate:

- Azioni di community building volte ad ampliare il numero degli utenti
- Nuove attività per diversificare il target di frequenza (es, bambini; giovani; famiglie)
- Accordi di collaborazione con associazioni/realità territoriali al fine di aprire la Casa di Quartiere a nuove collaborazioni ed attività funzionali allo sviluppo dei progetti municipali e alla massimizzazione dell'utilizzo degli spazi
- Progettazione di Sportelli di Supporto Digitale



3. Elementi costitutivi delle Case di Quartiere

Struttura di governance



Cabina di Regia

La **Cabina di Regia** rappresenta il livello direttivo del sistema di governance previsto dal modello delle Case di Quartiere. È il fulcro decisionale e strategico dell'intero processo di coprogettazione.

È composta da:

- ▶ Rappresentanti della Direzione Welfare e Salute del Comune di Milano
- ▶ Rappresentanti delle ATS territoriali, costituite nei nove municipi

Funzione:

- ▶ Indirizzo e supervisione
- ▶ Raccordo tra enti
- ▶ Integrazione con altri livelli di governance di altre copro

Operatività: attiva da febbraio 2025. Già convocate 6 cabine di regia.

Cabine di Pilotaggio

Alle **9 Cabine di Pilotaggio** è delegata la guida della realizzazione del progetto a livello municipale, con una funzione di tipo gestionale di coordinamento operativo all'interno dei 9 spazi comuni municipali.

Composizione

- ▶ Per il Comune di Milano:
 - ◆ un Referente municipale
 - ◆ l'Assistente sociale di comunità (raccordo con i servizi sociali territoriali es. QuBi)
 - ◆ Responsabile/CTM (Coordinatore tecnico-metodologico) del Servizio Sociale del Municipio
- ▶ Per gli Enti gestori:
 - ◆ il referente degli Spazi WeMi (il capofila dell'ATS)
 - ◆ un referente delle APS

SISTEMA DI GOVERNANCE Case di Quartiere (ex CAM)

- La stessa logica di sistema di *governance* verrà applicata anche alle Case di Quartiere ex CAM. Il percorso di costruzione dei relativi dispositivi è in partenza nel mese di maggio e prevederà la costituzione e l'avvio, a seguito di un'attività di co-design (alla quale parteciperanno i Municipi, gli ETS coprogettanti e le Direzioni interessate):
 - ❖ **delle Cabine di Pilotaggio municipali** alle quali verrà delegata la guida della realizzazione del progetto a livello municipale, del monitoraggio e del coordinamento con i servizi e con attività del territorio di riferimento. Ciascuna cabina sarà composta da rappresentanti del Municipio, degli ETS coprogettanti e della Direzione Welfare.
 - ❖ **della Cabina di Regia cittadina che** rappresenta il livello direttivo del sistema di governance previsto dal modello delle Case di Quartiere. È il fulcro decisionale e strategico dell'intero processo di coprogettazione. La cabina di Regia sarà composta da rappresentanti Municipali e degli ETS partner.
 - ❖ Nel corso del 2026 è prevista l'integrazione della suddetta Cabina di Regia con quella analoga e parallela già attiva relativa alle CdQ ex CSRC/WeMI con la finalità di costituire un'unica Cabina Cittadina.

Linee guida per la gestione degli spazi delle Case di Quartiere

► Obiettivo delle linee guida

Offrire indicazioni comuni e condivise sulle modalità di gestione e funzionamento delle Case di quartiere, quali spazi comunitari che offrono opportunità di incontro, socializzazione, ascolto, informazione, orientamento e crescita culturale.

Le linee guida sono state definite attraverso un percorso che ha coinvolto molteplici attori:

- referenti dell'Amministrazione Centrale e dei 9 Municipi
- ETS capofila e relativi partner di ciascuna coprogettazione presso ciascun Municipio

► Le linee guida definiscono per gli ex CSRC:

- i soggetti che possono fruire delle Case di Quartiere
- le attività che si possono svolgere
- le modalità di accesso alle Case di Quartiere e alle diverse attività
- la gestione delle aperture e chiusure delle Case
- la modalità di richiesta degli spazi delle Case di quartiere da parte del Comune Milano
- le modalità di assegnazione dell'uso spazi delle Case di quartiere ad enti terzi e singole persone
- le modalità di coordinamento tra gli enti che operano all'interno delle singole Case di Quartiere

Regole per la gestione degli spazi delle Case di Quartiere (ex CAM)

Uno degli elementi che ha da sempre caratterizzato gli exi CAM è stata la polivalenza nell'utilizzo degli spazi che erano utilizzati per attività proprie dei CAM e per attività derivanti da concessioni di spazi – a titolo gratuito e oneroso – autorizzate dai Municipi. Difficilmente, però, questi diversi usi si integravano fra loro creando valore aggiunto e/o connessioni ed opportunità nuove.

L'obiettivo, condiviso con gli ETS partner, della definizione di un quadro di Regole è volto a:

- ▶ massimizzare l'utilizzo degli spazi delle CdQ in modo armonico, integrato e coerente con lo sviluppo del progetto municipale
- ▶ creare nuove sinergie e collaborazioni fra gli ETS partner e le Associazioni/ realtà territoriali, attraverso lo strumento dell'Accordo di Collaborazione
- ▶ costruire un palinsesto integrato ed allargato di attività e servizi diversi all'interno delle CdQ – attraverso le concessioni d'uso dei Municipi e gli accordi di collaborazione

Caratteristiche comuni dei progetti municipali

Ciascuna ATS impegnata nel progetto, ha definito un progetto municipale sulla base delle specifiche del proprio territorio di riferimento.

L'obiettivo è creare **un'infrastruttura di protezione e promozione sociale** capace di accogliere le necessità e i contributi dei cittadini e di integrare gli apporti degli ETS coinvolti generando sinergie.

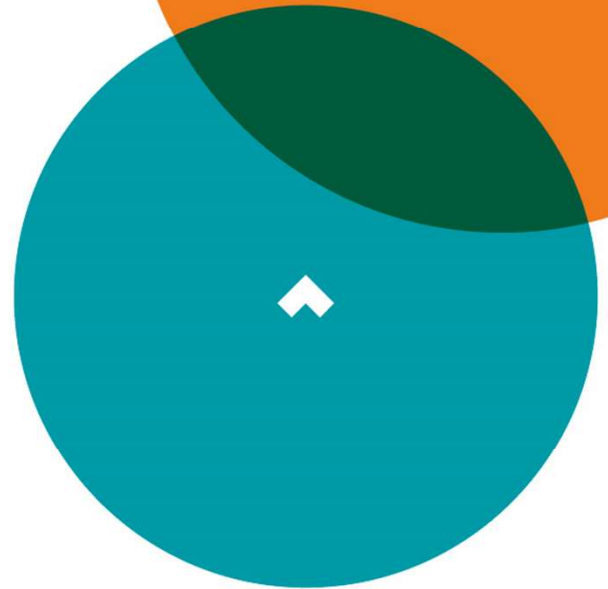
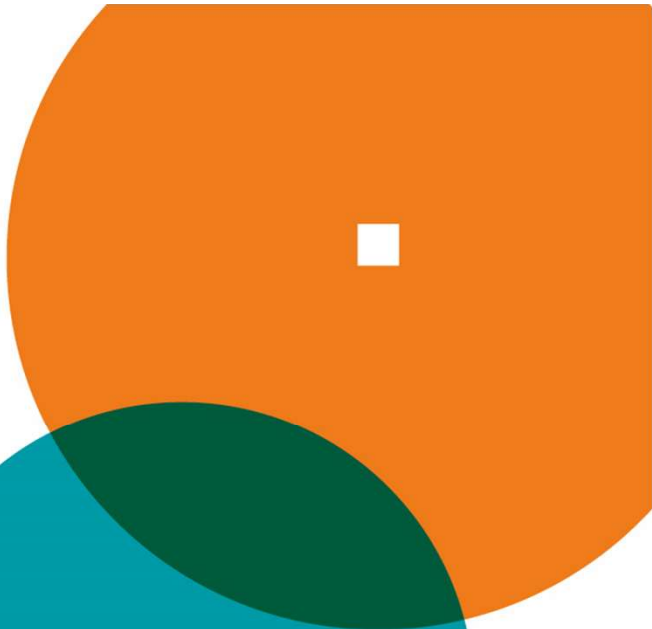
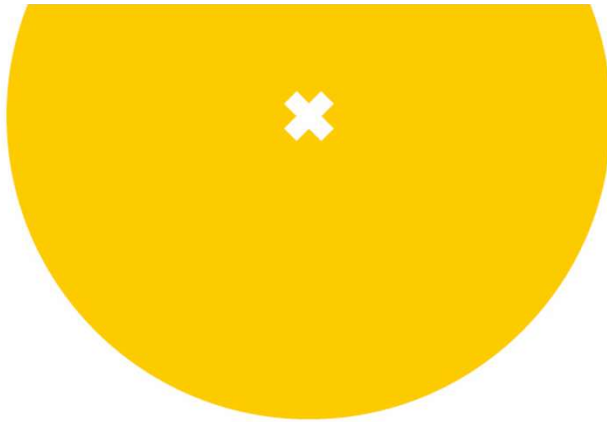
I singoli progetti presentano delle **caratteristiche comuni** in termini di attività e obiettivi:

- ▶ attività di sportello informazioni, ascolto e orientamento alle opportunità di welfare e facilitazione all'accesso
- ▶ orientamento specifico al tema degli aiuti familiari
- ▶ attività socio-educative e ricreative aperte alla città in forma individuale e/o aggregata
- ▶ partecipazione attiva dei cittadini anche attraverso il volontariato
- ▶ attività di lavoro in rete con il territorio, nell'ottica di collaborazione con altre realtà
- ▶ prospettiva intergenerazionale
- ▶ attività di promozione dell'invecchiamento attivo
- ▶ attività di aggregazione e socialità

Le Dieci priorità delle Case di Quartiere Ex CAM

Ciascun progetto municipale ha definito un proprio modello e assetto gestionale approfondendo, in chiave operativa, 10 priorità comuni e trasversali per l'innovazione del servizio:

- 1 – **Accessibilità:** aumento numero dei corsi e ventaglio di proposte
- 2 – **Orari:** ampliamento apertura/continuità di fruizione degli spazi nel corso della giornata
- 3 – **Target:** diversificazione offerta/fasce di popolazione interessata al servizio
- 4 – **Gestione:** capacità di mobilitare competenze articolate secondo un'articolazione di competenze estese e flessibili
- 5 – **Comunicazione:** piano di comunicazione che lanci e consolidi la nuova identità delle CdQ
- 6 – **Tipologia di attività:** massimizzare il potenziale degli spazi anche aperti; nuove modalità di gestione dei corsi, anche attraverso la partecipazione e il coinvolgimento diretto dei cittadini
- 7 – **Prossimità:** CdQ quale baricentro della vita sociale e spazio deputato ad accogliere e indirizzare la varietà delle esigenze connesse alla vita quotidiana, in un'ottica di rete coi servizi prossimi
- 8 – **Regole:** definizione di un quadro chiaro e omogeneo alla scala comunale delle condizioni di accesso al servizio e di scorrimento delle liste di attesa.
- 9 – **Territorio:** sinergia con gli obiettivi e i progetti già attivati a livello di rete territoriale
- 10 – **Governance:** doppio livello di governance: municipale e a valenza trasversale e cittadina



Grazie