

Dai servizi alla comunità: i Punti Comunità come esperienza di welfare di prossimità

L'articolo presenta l'esperienza dei Punti Comunità di Brescia, un modello di welfare di prossimità fondato sulla collaborazione tra servizi sociali, Terzo Settore, volontari e cittadini. Attraverso attività di ascolto, orientamento e sostegno alle persone fragili, evidenzia il ruolo delle reti territoriali nel contrastare l'isolamento sociale e promuovere la partecipazione. L'esperienza mostra come le relazioni di fiducia e la valorizzazione delle risorse comunitarie possano contribuire alla costruzione di un welfare più inclusivo e partecipato.

Di Francesca Megni (Assistente sociale, responsabile del Servizio Sociale Territoriale Zona Ovest Brescia)

Nei quartieri di una città la qualità della vita non dipende soltanto dall'efficienza dei servizi, ma anche dalla **capacità delle persone di riconoscersi come parte di una comunità**. È nelle relazioni quotidiane, nella fiducia reciproca e nella possibilità di contare gli uni sugli altri che prende forma un welfare realmente vicino ai cittadini. In questa prospettiva, il ruolo dei Servizi Sociali comunali è profondamente cambiato: non soltanto erogatori di prestazioni, ma **promotori di connessioni, facilitatori di relazioni e valorizzatori delle risorse presenti sul territorio**.

Negli ultimi anni questa visione ha assunto un ruolo sempre più centrale nel dibattito sul welfare locale. La comunità non è più considerata una semplice somma di individui, ma un sistema dinamico di relazioni che si costruisce attraverso il dialogo, il riconoscimento reciproco e la corresponsabilità. Il benessere sociale può essere sostenuto dalla capacità delle persone di attivarsi insieme, mettendo in rete risorse professionali e relazionali e condividendo la responsabilità dell'aiuto. È questa la prospettiva della metodologia relazionale, che attribuisce un ruolo centrale alle reti e alla capacità di costruire forme condivise di fronteggiamento dei problemi sociali (Folgheraiter, 2011)

Questa prospettiva si confronta con profonde trasformazioni che stanno interessando il sistema di welfare. L'invecchiamento della popolazione, l'aumento delle fragilità, la crescente complessità dei bisogni sociali e la riduzione delle risorse disponibili mettono infatti in discussione modelli organizzativi fondati prevalentemente sull'erogazione di prestazioni. Ai servizi è oggi richiesto di rispondere a bisogni sempre più articolati con risorse spesso limitate, all'interno di contesti caratterizzati da cambiamenti rapidi e continui. Il rischio è quello di concentrare l'azione sulla gestione delle emergenze, perdendo la capacità di prevenire le situazioni di vulnerabilità e di valorizzare le risorse già presenti nella comunità.

Per affrontare questa complessità è necessario adottare un approccio capace di integrare competenze professionali, partecipazione dei cittadini e collaborazione tra i diversi attori del territorio. **Il lavoro di comunità rappresenta una delle espressioni più significative di questa evoluzione**: un metodo che considera il territorio non solo come luogo in cui erogare servizi, ma come contesto da attivare, sostenere e accompagnare. In questa prospettiva, il servizio sociale assume anche il ruolo di facilitatore di processi di empowerment, promuove la costruzione di reti collaborative e mette in relazione istituzioni, Terzo Settore e cittadini.

L'esperienza di Brescia

È all'interno di questa visione che si sviluppa l'esperienza dei Punti Comunità, una delle espressioni del welfare di prossimità della città di Brescia. Nati dalla collaborazione tra il Comune e le realtà del territorio, **i Punti Comunità**

rappresentano molto più di semplici luoghi fisici: sono spazi di ascolto, di incontro e di partecipazione, nei quali prende forma un modo diverso di intendere l'intervento sociale.

Ogni Punto Comunità è un'organizzazione a dimensione locale costituita da associazioni, parrocchie ed enti del Terzo Settore presenti sul territorio, realtà che collaborano con il Comune nella progettazione, organizzazione e gestione di iniziative. La loro funzione è quella di promuovere e coordinare le risorse di aiuto informale della comunità e, allo stesso tempo, garantire accoglienza, ascolto, informazione e orientamento ai cittadini, in raccordo con la rete dei servizi territoriali.

L'esperienza dei Punti Comunità si inserisce in un percorso di rafforzamento della dimensione territoriale del welfare cittadino avviato agli inizi degli anni Duemila con i Punti Famiglia e successivamente sviluppato, a partire dal 2014, attraverso i Punti Comunità. Da allora la rete si è progressivamente consolidata. **Oggi a Brescia sono attivi 21 Punti Comunità**, distribuiti nei diversi quartieri della città: il ventunesimo è stato inaugurato nel maggio 2026.

Il valore di questa rete risiede nel forte radicamento territoriale e nei rapporti di fiducia costruiti con i cittadini. Nei Punti Comunità le persone possono trovare un contesto informale e facilmente accessibile, che può rappresentare il primo punto di contatto per chi vive una situazione di fragilità o di isolamento.

Nei Punti Comunità **la relazione costituisce il punto di partenza dell'intervento**. La conoscenza diretta delle persone, il dialogo e la continuità della presenza sul territorio consentono di intercettare anche bisogni che difficilmente emergerebbero attraverso i tradizionali canali istituzionali, favorendo un'azione preventiva oltre che riparativa. In questo senso, i Punti Comunità svolgono una funzione di presidio di prossimità, contribuendo ad attivare risposte in raccordo con i servizi sociali e sociosanitari.

Accanto a questa funzione, svolgono un ruolo importante nel rafforzamento del sistema territoriale. Favoriscono la collaborazione tra istituzioni, enti del Terzo Settore, associazioni e cittadini, promuovono iniziative condivise e contribuiscono alla costruzione di risposte ai bisogni dei quartieri. Diventano così catalizzatori di iniziative e luoghi nei quali le risorse della comunità possono incontrarsi e trasformarsi in occasioni di partecipazione e solidarietà.

La loro funzione, quindi, non si limita all'orientamento o all'accompagnamento delle persone, ma comprende anche **la costruzione di relazioni e di capitale sociale**. Attraverso iniziative di socialità, pratiche di buon vicinato e percorsi partecipativi, i Punti Comunità promuovono una comunità più inclusiva, nella quale i cittadini non sono soltanto destinatari di interventi, ma possono diventare protagonisti dei processi di cura e di sviluppo del territorio.

Il volontariato: una risorsa da custodire

Se i Punti Comunità rappresentano un presidio riconosciuto nei quartieri, gran parte del loro valore è legata alla presenza dei volontari. Sono spesso loro a garantire quella prossimità che costituisce il tratto distintivo del modello. Grazie alla conoscenza diretta del territorio, alla continuità della presenza e alla fiducia costruita nel tempo, riescono ad avvicinare persone che difficilmente si rivolgerebbero spontaneamente ai servizi, diventando **punti di riferimento credibili per la comunità**.

La pandemia ha mostrato con particolare chiarezza il valore di questa rete. A partire dai primi giorni di marzo 2020, tutti i Punti Comunità della città, in collaborazione con il Settore Servizi Sociali, attivarono servizi di consegna a domicilio di generi alimentari, farmaci e mascherine, rivolti in particolare alle persone anziane sole e alle famiglie costrette a rimanere a casa. I volontari furono coinvolti anche nella gestione delle richieste provenienti dai servizi sociali e nei contatti telefonici con le famiglie, mostrando come **una rete territoriale già esistente potesse essere rapidamente mobilitata in una situazione di emergenza**.

Quell'esperienza ha reso evidente anche quanto il volontariato costituisca una risorsa da sostenere e rinnovare. Negli ultimi anni sono cambiate le forme della partecipazione civica: sempre più spesso prevalgono forme di impegno flessibili, legate a iniziative specifiche o a periodi limitati, mentre risulta più difficile coinvolgere nuovi volontari in percorsi continuativi e strutturati. Questo rende complesso garantire il ricambio generazionale, condizione essenziale per la sostenibilità delle reti territoriali.

Alcuni volontari, grazie all'esperienza maturata nel tempo, diventano figure fondamentali per il funzionamento dei Punti Comunità. Custodiscono relazioni, conoscono le storie delle persone e mantengono i collegamenti con associazioni, servizi e realtà locali. La loro presenza rappresenta un patrimonio prezioso, ma evidenzia anche una fragilità: quando una rete dipende eccessivamente da poche persone, il rischio è che competenze e memoria collettiva restino concentrate invece di essere condivise.

Questa riflessione non mette in discussione il valore del volontariato, ma ne ribadisce la centralità strategica. Significa riconoscere che anche i volontari hanno bisogno di essere accompagnati, sostenuti e valorizzati. **Prendersi cura di chi si prende cura diventa parte integrante del lavoro di comunità.**

Per questo è sempre più importante creare occasioni di formazione, confronto e scambio tra volontari, favorire il dialogo tra generazioni e sperimentare forme nuove di coinvolgimento dei cittadini, capaci di rispondere ai cambiamenti sociali in atto. **Investire sul volontariato significa investire sulla capacità della comunità di rigenerarsi nel tempo.**

La collaborazione tra servizi pubblici, Terzo Settore e cittadini richiede inoltre una manutenzione costante. Differenze nei linguaggi, nei tempi organizzativi e nelle aspettative possono generare incomprensioni o rallentamenti. La rete, infatti, non è una struttura stabile, ma un organismo vivo che necessita di essere alimentato attraverso il dialogo e la fiducia reciproca.

In questo lavoro emerge un aspetto spesso poco visibile del lavoro di comunità: **costruire relazioni richiede tempo**. Un tempo che raramente trova spazio nei modelli organizzativi tradizionali, orientati alla risposta immediata ai bisogni. Eppure è proprio questo investimento relazionale a rappresentare uno dei principali fattori di efficacia del welfare di prossimità.

La vera sfida non consiste soltanto nel mantenere attivi i Punti Comunità, ma nel garantire alla rete la capacità di rinnovarsi nel tempo. La sostenibilità del modello dipende dalla possibilità di coinvolgere nuovi cittadini, valorizzare competenze diverse e costruire una partecipazione che non sia affidata a pochi, ma diventi patrimonio condiviso della comunità.

Un esempio: la filiera integrata dei servizi per gli anziani

Nel tessuto dei quartieri di Brescia, i Punti Comunità incidono profondamente sulla vita quotidiana delle persone anziane. Da questi luoghi prende forma anche una logica di filiera integrata dei servizi, che nasce dalla consapevolezza che **l'invecchiamento non può essere affrontato esclusivamente in termini sanitari**, ma richiede uno sguardo più ampio sulla fragilità.

La fragilità, infatti, non è mai un fenomeno unico: può riguardare la perdita di autonomia, le difficoltà cognitive, il peso dell'assistenza familiare o la progressiva riduzione delle relazioni sociali. È proprio quest'ultima dimensione, quella dell'isolamento, a rendere molte situazioni difficili da intercettare.

In questo contesto i Punti Comunità svolgono un ruolo importante. Grazie alla presenza di volontari radicati nel quartiere, riescono ad avvicinare anche gli anziani più fragili, superando diffidenze e barriere. **Un incontro informale, una visita o un piccolo aiuto concreto diventano spesso l'inizio di una relazione di fiducia** che si costruisce nel tempo.

Un'esperienza racconta bene il significato di questa prossimità. Durante il periodo della pandemia, i volontari di un Punto Comunità sono entrati in contatto con un uomo di oltre novant'anni che viveva solo nel proprio appartamento. La figlia, residente a Milano, gli era vicina e presente nelle decisioni più importanti, ma la distanza rendeva difficile garantire quel sostegno quotidiano di cui aveva progressivamente bisogno.

Quella che inizialmente era nata come una semplice risposta a una situazione di emergenza si è trasformata, nel corso degli anni, in una relazione stabile di fiducia. Ancora oggi i volontari rappresentano per lui un punto di riferimento: lo aiutano nelle piccole incombenze quotidiane, dalla spesa al pagamento delle bollette, dalla gestione delle impegnative e delle prenotazioni sanitarie agli accompagnamenti per le visite mediche.

«All'inizio avevo bisogno soprattutto di una mano per le cose pratiche. Poi ho capito che aspettavo la loro visita anche per un altro motivo: **sapere che qualcuno sarebbe passato a trovarmi mi faceva sentire meno solo**», racconta l'anziano.

E, dall'altra parte, un volontario restituisce così il senso di quella relazione: «Non ci limitiamo ad accompagnarlo a una visita o a portargli la spesa. Nel tempo abbiamo imparato a conoscerlo, a capire quando ha bisogno di qualcosa e, soprattutto, a esserci. A volte basta una telefonata per fargli sapere che non è solo».

Ma il valore più importante di questa presenza non risiede soltanto nell'aiuto pratico. Sapere di poter contare su persone conosciute, che ascoltano, orientano e mantengono un contatto costante, significa **contrastare la solitudine e offrire sicurezza sia all'anziano sia alla sua famiglia**. È proprio in queste relazioni continuative che il welfare di prossimità mostra la propria efficacia: non sostituendosi ai servizi o ai familiari, ma integrandosi con essi e costruendo, giorno dopo giorno, una rete di sostegno capace di accompagnare la persona lungo il proprio percorso di vita.

Oggi i Punti Comunità rappresentano nodi di una rete più ampia che coinvolge servizi sociali, assistenza domiciliare, centri diurni, medici di medicina generale, infermieri di comunità, farmacie e realtà del territorio. Ciò che li caratterizza è la capacità di abitare la quotidianità delle persone.

Sono spesso i **piccoli gesti a fare la differenza**: aiutare nella prenotazione di una visita, accompagnare una persona a un servizio, facilitare il ritiro di un farmaco, ma anche — e soprattutto — cogliere segnali di isolamento o difficoltà emergenti. In questo senso, i Punti Comunità possono diventare presidi sentinella del territorio, in dialogo con il servizio sociale e con la rete dei servizi.

Parlare di filiera significa quindi non solo integrare servizi, ma costruire un sistema capace di accompagnare le persone nei luoghi della vita quotidiana, riconoscendone abitudini, relazioni e bisogni reali. La qualità della vita passa anche attraverso gesti semplici e attraverso la possibilità di sentirsi parte di una comunità.

Una prossimità da coltivare

L'esperienza dei Punti Comunità dimostra che **il welfare di prossimità prende forma quando i servizi sanno abitare i territori**, riconoscere le risorse della comunità e costruire alleanze durature con cittadini, volontari e Terzo Settore. In questo percorso il servizio sociale non rinuncia alla propria funzione professionale, ma la amplia, assumendo anche il ruolo di facilitatore di processi, promotore di partecipazione e costruttore di comunità.

A più di dieci anni dall'avvio del percorso che ha portato alla costruzione della rete dei Punti Comunità, l'esperienza bresciana mostra come **la prossimità non sia soltanto una modalità organizzativa, ma una scelta culturale**. La presenza di 21 Punti Comunità a fronte dei 33 quartieri cittadini testimonia un modello territoriale articolato, nel quale la prossimità non coincide necessariamente con una presenza uniforme in ogni quartiere, ma con la capacità di costruire

presidi e reti là dove esistono risorse, relazioni e bisogni da intercettare. Significa essere presenti nei luoghi della vita quotidiana, riconoscere precocemente i segnali di fragilità e, soprattutto, mettere in relazione le persone e le risorse già presenti nel territorio.

È nella capacità di tenere insieme **competenze professionali, responsabilità condivise e prossimità** che i Punti Comunità esprimono il loro valore più autentico, indicando una prospettiva concreta per un welfare locale più inclusivo, partecipato e generativo di benessere collettivo.

BIBLIOGRAFIA

Folgheraiter F. (2011), Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto, Erickson, Trento.

Comune di Brescia (2015), Progetto "Brescia Città del Noi" 2016-2018, Comune di Brescia, Brescia.

Comune di Brescia (2017), Bando "Brescia Città del Noi" – Linea 1: promozione dei Punti Comunità, Comune di Brescia, Brescia.

Comune di Brescia (2022), Piano di Zona 2021-2023. Ambito 1 Brescia e Collebeato, Comune di Brescia, Brescia.

Comune di Brescia (2024), Piano di Zona 2025-2027. Ambito Territoriale Sociale 1 – Brescia, Comune di Brescia, Brescia.

Comune di Brescia (s.d.), Bilancio sociale partecipato del welfare della città di Brescia, Comune di Brescia, Brescia.