

documento

di proposta partecipata

Welfare dell'aggancio

Pratiche partecipative per l'attivazione competente delle sentinelle di comunità

Cervia 2015

il processo

Soggetto promotore

Comune di Cervia

Soggetto decisore

Comune di Cervia

Responsabile

Daniela Poggiali

con la collaborazione di

Amedeo Natalino Scelsa

Kim Santi

Curatore del percorso formativo

Milena Balzani

Barbara Leonardi

Gino Mazzoli

Curatore del percorso partecipativo

Monia Guarino

il documento

Curatore del testo

Monia Guarino

Periodo di redazione

Da gennaio ad giugno 2015

Data di approvazione da parte del TdN

8 luglio 2015

Editing ed impaginazione grafica

15 luglio – 30 luglio 2015

Data di invio al Tecnico di garanzia

30 agosto 2015

il tavolo di negoziazione

DANIELA POGGIALI	Comune di Cervia Dirigente Settore Cultura Turismo e Servizi alla persona
IDA LOMONACO	Comune di Cervia Assistenza sociale
CRISTINA CECCARELLI	
ARIANNA BONI	
SIMONA TRAVANTI	
ANGELA LAGANÀ	
ANTONELLA CARLEVARO	
GIULIA VALBONETTI	
GIACOMO CONTI	
NICOLÒ CAPANNI	Comune di Cervia Servizi alla comunità
CRISTINA ZANI	
SONIA FABBRI	Comune di Cervia Servizi alla persona
MARIELLA MARANGONI	
FLAVIA BEZZI	Comune di Cervia Cerviainforma
FABIOLA GARDELLI	Comune di Cervia Staff del Sindaco
STEFANIA FONGOLI	Comune di Cervia Pedagogista
AMEDEO SCELSA	Casa della Salute "Isotta Gervasi" Medico di Medicina Generale
JOSEPHINE FERRERI	Casa della Salute "Isotta Gervasi" Infermiera
KIM SANTI	Cooperativa Sociale "Lo Stelo"
MILENA BALZANI	Curatore del percorso formativo ARCO Società di Servizi
BARBARA LEONARDI	Curatore del percorso formativo ARCO Società di Servizi
GINO MAZZOLI	Curatore del percorso formativo
MONIA GUARINO	Curatore del percorso partecipativo PRINCIPI ATTIVI Associazione professionale

premessa

contesto e processo

La città di Cervia

- Città di 30.000 abitanti articolata su un territorio a forte vocazione turistica, con zona storica di pregio e contesto agricolo di interesse paesaggistico.
- Amministrazione pubblica storicamente impegnata sul sociale e sui servizi.
- Città con una qualità della vita buona, una presenza di percorsi formativi limitata, propensione all'attività imprenditoriale.

Il welfare cervese

- Distretto sanitario: Ravenna Cervia Russi
- Ambito ottimale: Cervia Russi
- ASP multiservizi Ravenna Cervia Russi
- Gestione diretta di tutti i servizi sociali (mancato rispetto L.R. 12/2013)
- Assistenti sociali di ruolo e struttura organizzativa propria
- 8 assistenti sociali, 5 educatori, 6 amministrativi, 2 operatori di comunità

Le criticità

- Isolamento culturale.
- Territori disomogenei.
- Mancanza di programmazione.
- Difficoltà di coinvolgere società civile nella programmazione sociale.
- Mancanza della connotazione culturale del sociale.
- "Soliti noti quali miei interlocutori".
- Inadeguatezza delle competenze tradizionali di fronte alla complessità dell'oggi.

Il Comune di Cervia ha avviato nel **2013** il progetto **Welfare dell'Aggancio "Più delle Sentinelle...l'Aurora"** con l'obiettivo di affrontare i seguenti nuovi bisogni:

- fragilità di chi non si avvicina ai servizi,
- incapacità di "andare verso" dei professionisti sociali e sanitari,
- mancanza di una lettura integrata dei determinanti di salute,
- difficoltà di "sentire" la salute un problema di tutti,
- scarsa valorizzazione delle risorse d'aiuto naturale,
- inadeguatezza delle competenze tradizionali di fronte alla complessità dell'oggi,
- non riconoscimento delle progettualità di welfare nei territori marginali,
- limitatezza dei tempi di riflessione (peraltro molto orientati alla struttura e poco alla cultura),
- disarmonia dei percorsi su cultura e struttura (nei tempi, negli strumenti e nelle modalità).

Le attività realizzate nel 2013 sono:

- **1 assemblea pubblica** di avvio dell'intero percorso, gestita da artisti e attori, con la metodologia del Teatro dell'Oppresso con l'obiettivo di far emotivamente comprendere il significato di talento sociale e di sentinella;
- **12 incontri con gruppi di cittadini** di categorie omogenee (estetisti, sacerdoti, tabaccai, singoli cittadini...), per sensibilizzare al ruolo di sentinella;
- **1 corso di formazione** per Amministratori di sostegno volontari;
- **1 sperimentazione** di Sportello Sociale all'interno della Casa della Salute gestito dal team professionale con competenze sanitarie.

Dall'esito di questi incontri si è appreso che **la forza di aggancio delle Sentinelle di Comunità è insita in approcci non professionali, in modalità di ascolto non convenzionali e nella certezza di non volersi sostituire con un proprio progetto alla volontà dell'interlocutore.**

In particolare, la risposta alle fragilità è possibile integrando competenze e funzioni, ma diventa più efficace quando il bisogno è accolto discretamente al momento del suo evidenziarsi, predisponendo già un **percorso empatico di sostegno.**

Il processo partecipativo candidato **"Welfare dell'aggancio: pratiche partecipative per l'attivazione competente delle sentinelle di comunità"** si contestualizza come prosecuzione del progetto sopraccitato, in particolare ci si è proposti di individuare le abilità e le competenze necessarie per svolgere il ruolo di sentinella di comunità con empatia, definendo gli intrecci più efficaci con la rete dei servizi istituzionali e con la rete del terzo settore.

la risoluzione

decisioni e tempi

Oggetto del progetto è l'individuazione e sviluppo di **linee guida operative** (principi, indirizzi, criteri, ruoli, azioni, ecc...) con cui far evolvere il da sistema socio-sanitario di "accesso puntuale" a sistema socio-sanitario-culturale di "aggancio diffuso" attraverso:

- attivazione dei diversi talenti sociali come le sentinelle e i natural helper,
- rigenerazione del ruolo e della pratica dei servizi istituzionali,
- promozione di servizi diffusi e opportunità di aiuto empatico,
- messa in rete delle risorse di terzo settore, istituzioni, cittadini attivi,
- definizione del potenziale d'aiuto della comunità stessa.

Il progetto, articolato in più processi partecipativi, ha consentito di comporre il **Patto di comunità**: un documento strategico e di programmazione socio-sanitaria da proporre ai massimi organi di governo della città.

I contenuti del **Patto di comunità** riguardano tipologie di interventi che si inseriscono nel processo decisionale di redazione annuale del **BILANCIO DI PREVISIONE** e contestuale **RELAZIONE PREVISIONALE E PROGRAMMATICA**, essi saranno portati all'attenzione del soggetto decisore perché possa tenerne conto nella fase di aggiornamento e rinnovo (settembre-dicembre 2015) dei propri strumenti di governo, oltre che per stimolare la programmazione socio-sanitaria di riferimento (piani di zona).

il monitoraggio

modalità e strumenti

Per monitorare la progressiva attuazione delle decisioni - "dal Documento di proposta partecipata alle scelte di governo" - si procederà con:

- **pubblicazione dei documenti che testimoniano la decisione presa** (atti di Giunta/Consiglio, elaborati) e/o il suo avvicinarsi verso l'attuazione evidenziando con un testo di accompagnamento in che modo i contributi emersi sono stati considerati nelle scelte dell'Amministrazione;
- **incontri di coordinamento** (TdN, Amministrazione, partner locali, ecc...) per:
 - condividere il timing dei primi interventi,
 - rinnovare l'Accordo tra le parti per definire come reperire risorse in modo corresponsabile, come prendere parte attivamente alle diverse azioni condivise, come accrescere il coinvolgimento della comunità;
- **newsletter di aggiornamento periodico;**
- **presidio informativo** (pagine web, comunicati, microeventi, ecc..).

il percorso

fasi

Il progetto **Welfare dell'Aggancio** si è sviluppato attraverso diversi **percorsi partecipativi** che hanno avuto l'obiettivo di elaborare **nuove visioni di comunità** e **nuove politiche di welfare**, di integrare le proposte dei cittadini con quelle degli operatori e di dare voce alle persone in carico ai servizi.

L'esito di questi **percorsi partecipativi** ha consentito di comporre il **Patto di comunità**: un documento strategico e di programmazione socio-sanitaria da proporre ai massimi organi di governo della città.

Lo scopo che ha guidato l'evolversi dell'intero progetto è stato quello di infondere elementi di innovazione nei Piani di Zona, promuovere la cultura del Welfare dell'Aggancio e ispirare il senso di **attesa della Sentinella per l'Aurora**, vale a dire **"una comunità che sa stare bene perchè sa prendersi cura di sé"**.

risultati

	Nostromi e Cabina di regia		Costituzione di una cabina di regia composta da referenti dei servizi educativi, sociali, sanitari.
	Attivatori di sentinelle		Formazione di 10 attivatori, vale a dire cittadini impegnati quali agenti di cambiamento
	Porta di comunità		Formazione specifica di 35 figure professionali capaci di "aprire" la porta di comunità o sportello dematerializzato.
	Progetto Tegole		Formazione e attivazione di 35 natural helper .
	Amministratori di sostegno		Formazione di 40 amministratori di sostegno .
	Condominio solidale		Attivazione di 15 volontari per lo sviluppo del condominio solidale .
	Emporio della solidarietà		Attivazione di 11 volontari per lo sviluppo dell' emporio della solidarietà .
	Testimonianze		Sensibilizzazione di circa 200 cittadini attraverso le "testimonianze".
	Patto di comunità		Co-elaborazione del Patto di comunità attraverso il coinvolgimento di 96 rappresentanti di Istituzioni, terzo settore, comunità .

le proposte

contenuti per sviluppare il
Patto di comunità

Definizioni

Patto di comunità

Il Patto di comunità è un **documento strategico**, da proporre ai massimi organi di governo della città, dove sono condivisi **principi, indirizzi, pratiche e impegni di tutti per rigenerare il sistema di welfare con approccio partecipativo e crescita culturale**; in esso sono integrati gli aspetti sociali sanitari culturali, le esigenze note e i bisogni meno noti l'intervento pubblico e privato, i soggetti professionali, il volontariato e i talenti sociali.

Welfare dell'aggancio

Il progetto **Welfare dell'Aggancio** si è sviluppato attraverso diversi **percorsi partecipativi** che hanno avuto l'obiettivo di elaborare **nuove visioni di comunità e nuove politiche di welfare**, di integrare le proposte dei cittadini con quelle degli operatori e di dare voce alle persone in carico ai servizi. Lo scopo del progetto è stato quello di infondere elementi di innovazione nei Piani di Zona, promuovere la cultura del Welfare dell'Aggancio e ispirare il **senso di attesa della Sentinella per l'Aurora**.

Visione

L'espressione "senso di attesa della Sentinella per l'Aurora" si intende

una comunità si-cura:

"una comunità sensibile che sa prendersi cura di sé"

"una comunità che pone Attenzione, esercita l'Ascolto, è in Azione per il suo ben-stare e ben-essere"

Missione

Il **Welfare dell'aggancio** prospetta dunque **non un luogo o una professionalità univoca, ma un insieme di luoghi** (alcuni formali altri informali) **e di persone** (alcune esperte, altre comuni) **che organicamente e a rete adottano un particolare approccio, attraverso il quale non si categorizza un disagio, non si settorializza un problema e non si standardizza una soluzione ma si accoglie interamente la persona, la si ascolta, la si sostiene, la si accompagna, la si rigenera nel suo essere risorsa per la comunità.**

Approccio

Il welfare dell'aggancio propone un **approccio culturale e operativo** attraverso il quale...

- **porsi in relazione con le persone fragili e vulnerabili attraversate da problemi poco visibili** ("persone che, pur partendo da una condizione economica decorosa, scivolano silenziosamente verso la povertà a motivo di eventi biografici che fino a pochi anni fa appartenevano alla sfera della naturalità dello svolgimento di un'esistenza, e che oggi provocano spesso nelle famiglie dei veri e propri smottamenti tellurici a causa non solo dell'insufficienza delle protezioni del welfare, ma soprattutto per l'evaporazione dei legami sociali.");
- **accogliere l'interessa di un problema presentato da una persona e gestirne la complessità** degli aspetti dichiarati e di quelli percepiti in rete con altre risorse d'aiuto, avendo cura di stimolare il potenziale di auto-aiuto della persona stessa aiutandola a riconoscere le proprie risorse;
- **stimolare il sistema di welfare affinché non sia solo "d'accesso" ma anche generativo**, sviluppando la sensibilità alla percezione di situazioni di fragilità e all'ascolto empatico, integrando l'operato delle figure professionali socio-educative e socio-sanitarie con i diversi "talenti sociali" presenti nella comunità.

Il **welfare dell'aggancio** è un **approccio che "comprende"** (include e conosce)...

- i luoghi di aiuto istituzionale,
- i punti di riferimento di aiuto socio-educativo e familiare,
- le professioni di cura e aiuto socio-sanitario,
- le realtà di aiuto cooperativo, associativo e volontario attive sul territorio,
- le risorse di aiuto informale presenti nel quartiere,
- le persone che sono "talenti sociali" della propria comunità,

....e incoraggia...

- l'andare verso l'altro, il volgere lo sguardo e la propria attenzione,
- il dedicare tempo e il prendersi tempo con le persone,
- l'aver e il dare fiducia nella relazione d'aiuto,
- il partecipare direttamente alla soluzione di un bisogno,
- l'aspirare al superamento di una situazione di disagio,
- l'attivare una comunità rigenerandone i legami.

Approccio

Fragili e vulnerabili

Il welfare dell'aggancio rivolge le proprie attenzioni verso persone che si trovano in una condizione di vulnerabilità e fragilità, persone che non sanno se e come chiedere aiuto, persone che si trovano in difficoltà, seppure temporaneamente, perchè non riescono a trovare le risorse (individuali o sociali) per affrontare una particolare situazione.

Esempi

- Nuclei familiari con un solo genitore.
- Nuclei familiari con bambini/ragazzi disabili .
- Nuclei familiari senza entrate economiche.
- Donna che desidera figli senza poterli avere.
- Madri che vogliono reinserirsi nel mondo del lavoro.
- Bambini e ragazzi di genitori separati.
- Adolescenti in difficoltà e/o isolati.
- Familiari di adolescenti in difficoltà.
- Giovane o adulto inoccupato.
- Adulto (over 50) che perde il lavoro per la prima volta.
- Adulto o anziano che spende le proprie entrate nel gioco.
- I caregiver familiari stanchi e/o soli.
- Adulto o anziano solo.
- Donna vittima di violenza domestica.
- Persona senza rete sociale (micali, di vicinato).
- Persona o famiglia che non ha momenti di aggregazione.
- Stranieri che non parlano italiano.
- Giovane di etnia diversa, di seconda generazione.
- Richiedenti asilo politico.
- Extracomunitari migranti.

[...]

Contesti dell'aggancio

Spazi condominiali.
Cortili.
Sale e momenti d'attesa.
Casa della salute
Scuola.
Chiesa e oratorio.
Bar e tabacchi.
Parrucchiera.
Estetisa.
Banca.
Bottega e/o negozio di vicinato.
Supermercato.
Centri estivi.
Centri sportivi.
Centri sociali.
Centri diurni.
Centri per l'impiego.
Servizi per il lavoro.
Servizi sociali.
Case o centri di accoglienza.
Sindacati.
Piazza.
Parco.
Strada.
[...]



Temi e principi guida

Ascolto diffuso

Educazione di comunità alla corresponsabilità e solidarietà.

Formazione all'ascolto attivo ed empatico.

Socializzazione dei problemi e fare condiviso.

Cultura della relazione nel tempo e nello spazio.

Informazione comune, diffusa, sistemica.

Ruoli strutturali e riferimenti informali

Sviluppo delle capacità di comunicazione e dialogo paritario.

Progettazione partecipata e sviluppo di comunità.

Multidisciplinarietà dell'intervento.

Integrazione tra competenze professionali e competenze umane.

Flessibilità e duttilità dei ruoli e dei punti di riferimento.

Modi e spazi di relazione

Chiarezza dei ruoli, dei riferimenti, delle risorse d'aiuto.

Promozione della prossimità e dell'informalità nel primo aiuto.

Dialogo attivo e partecipazione comunitaria.

Rigenerazione e innovazione delle diverse forme di socialità.

Attivazione, custodia e manutenzione dei legami.

Forme di incontro

Incremento della competenza emotiva e del confronto empatico.

Superamento dei confini nell'esercizio dei ruoli.

Reciprocità nel prendersi cura dell'altro.

Comprensione delle esigenze e delle risorse altrui.

Disponibilità, vicinanza, apertura.

Partecipazione attiva

Condivisione di obiettivi e riconoscimento di valori comuni.

Confluenza di pensieri, integrazione tra saperi, scambio di risorse.

Opportunità di ascolto e dialogo diffuso.

Valorizzazione del potenziale di comunità.

Attivazione, sviluppo e accompagnamento.



Temi e principi guida

Essere servizio responsabile e in rete

Prontezza nell'ascolto (anche di chi non chiede), nel contatto, nell'azione.

Creazione di un'attenzione diffusa ai bisogni e alle utilità sociali.

Incremento delle possibilità di risposta alle esigenze e alle aspettative relazionali.

Stimolo al divenire e riconoscersi "comunità aiutante".

Partecipazione incrementale e contaminazione positiva (anche fra professionisti).

Fare cultura verso il cambiamento

Integrazione del "vecchio" e del "nuovo".

Sensibilizzazione della cittadinanza per superare paura, vergogna, isolamento.

Abbattimento degli stereotipi (riferiti alle figure professionali d'aiuto socio-sanitario).

Incremento dell'attenzione a ciò che "sta attorno".

Condivisione di un linguaggio nuovo e di saperi diversi.

Operatività condivisa

Superamento della settorialità e della visione di "ruolo".

Creazione di un "valore culturale" nelle progettazioni sociali.

Cooperazione multifunzionale ed inclusiva.

Promozione della condivisione come "fatto culturale".

Conoscenza (reciproca) come parte sostanziale della progettazione da sviluppare.

Circolarità di saperi e ispirazioni

Revisione comune delle proprie conoscenze.

Introduzione di nuove modalità comunicative e impiego di un linguaggio semplice.

Attenzione a "lasciare traccia" del proprio fare e dire.

Promozione culturale partendo dall'interno e diffondendo verso l'esterno (osmosi).

Trasmissione e condivisione.

Corresponsabilità civica

Appartenza "attiva" al territorio e alla comunità.

Tessitura e manutenzione attenta di reti, legami, relazioni.

Riconoscimento e valorizzazione delle differenze e delle affinità.

Accoglienza e presa in carico di comunità.

Collaborazione e azione creativa, condivisione e risonanza dei risultati.



Attori del welfare dell'aggancio

Gli attori del welfare dell'aggancio sono cittadini, volontari, operatori e professionisti che, nella propria quotidianità, esercitano il proprio **talento sociale** in modo **consapevole** e in **rete** con altre risorse d'aiuto.

<p>Nuove figure e realtà</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentinelle • Attivatori di sentinelle • Helper • Amministratori di sostegno • Condomino solidale • Emporio della solidarietà • P.O.R.T.A. di comunità • Cabina di regia 	<p>Istituzioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enti territoriali • Istituti scolastici • Istituti socio sanitari <p>Terzo settore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associazioni di volontariato • Associazioni di promozione sociale • Cooperative sociali • Fondazioni • Organizzazioni non governative • Comitati <p>Rappresentanza organizzata</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazioni sindacali • Associazioni di categoria • Ordini professionali • Partiti
<p>Cittadini</p> <ul style="list-style-type: none"> • bambini, • giovani, • adulti, • anziani, • locali/turisti /stranieri • fragili/vulnerabili 	

I talenti sociali

Tutte le persone possono essere un talento sociale e agire nel welfare dell'aggancio. Si tratta di persone comuni che nella propria quotidianità...

- possiedono la cultura dell'attenzione,
- sono sensori e antenne di contesto,
- praticano l'ascolto attivo,
- fanno porsi in relazione empatica,
- fanno cogliere una situazione di bisogno,
- fanno farsi carico di una parte del bisogno rilevato,
- sono capaci di attivare risorse,
- conoscono il territorio e il potenziale d'aiuto della propria comunità,
- sono in rete e fanno mettersi in rete,
- fanno "rammendare" i legami oggi più labili rispetto al passato,
- sono stimolatrici del "buon vicinato",
- favoriscono la solidarietà di quartiere,
- sentono di appartenere ad una comunità.

Caratteristiche comuni

Gli attori del welfare dell'aggancio sono persone...

- che nel proprio quotidiano hanno uno sguardo particolare, attento alle "nuove fragilità";
- disponibili a **partecipare al benessere della comunità**;
- capaci di captare, connettere e valorizzare le risorse d'aiuto;
- che contribuiscono a creare un ambiente di sostegno dove attivare **pratiche solidali di aiuto co-operativo ma anche emozionale e cognitivo**;
- che agiscono con la consapevolezza dei propri **strumenti d'aiuto empatico**;
- che diventano un "**bene comune**" quando sono "**in rete**";
- sono **talenti sociali**.

Attenzione Scouting	Ascolto Tutoring	Azione Brokering
<p>Osservo: contesto, persone, episodi.</p> <p>Esploro: situazioni, bisogni.</p> <p>Ricercò: condizioni, talenti.</p> <p>Intercetto: potenziali sentinelle.</p> <p>Attuo: pretesti per la relazione.</p>	<p>Porgo: attenzione.</p> <p>Dedico: tempo.</p> <p>Accolgo: esigenze, disponibilità.</p> <p>Stimolo: possibilità, abilità, responsabilità.</p> <p>Indirizzo: azioni, energie.</p>	<p>Compongo: richieste, proposte.</p> <p>Collego: opportunità (sentinelle, istituzioni...).</p> <p>Imbastisco: reti di risorse.</p> <p>Attivo: partecipazione consapevole.</p> <p>Concretizzo: collaborazioni d'aiuto</p>

I percorsi partecipativi attivati e gli sviluppi

Figure e ruoli



Sentinelle

- La sentinella è una persona comune capace di attenzione, portatrice di valori sociali, ponte di collegamento tra cittadini e Istituzioni.
- La sentinella è uno strumento per ampliare il raggio d'azione del volontariato organizzato e renderlo più capillare sul territorio.
- La sentinella è una risorsa d'aiuto capace di far sentire il cittadino non più solo, ma parte di una comunità.

Obiettivi operativi

- Creare occasioni di incontro e conoscenza tra sentinelle.
- Costruire un gruppo sul territorio per favorire e diffondere sempre più la cultura dell'aggancio delle fragilità.
- Organizzare momenti di confronto per riflettere, valutare strategie, condividere pratiche e percorsi comuni tra sentinelle.



Attivatori di sentinelle

- L'attivatore di sentinella è un cittadino che conosce il proprio territorio, sa porsi in relazione, condivide e mette in rete le risorse d'aiuto della comunità.
- L'attivatore è sentinella consapevole, attento alle fragilità, capace di far emergere le risorse del singolo anche nei momenti di difficoltà (osserva, ascolta, accompagna senza sostituirsi).
- L'attivatore di sentinella è promotore del cambiamento culturale che trasformerà i cittadini in una comunità attenta ed empatica.

Obiettivi operativi

- Individuare, intercettare e agganciare potenziali nuove sentinelle.
- Creare occasioni di incontro, conoscenza, riflessione tra attivatori (consolidare/allargare il gruppo), anche tra attivatori e sentinelle.
- Mappare e comunicare le risorse e le reti d'aiuto presenti sul territorio e nella comunità (sentinelle, volontariato, spazi,...).



Helper

- Gli helper sono cittadini (in carico ai servizi) che sono diventati risorsa per altri cittadini in difficoltà attraverso azioni di aiuto, di ascolto, di partecipazione.
- Gli helper sono cittadini che nell'aiutare gli altri aiutano se stessi (percependosi utili e mostrandosi propositivi), attivandosi in prima persona, generando relazioni sociali.
- Gli helper collaborano con l'Amministrazione comunale, gli operatori socio-sanitari, le insegnanti, i cittadini comuni.

Obiettivi operativi

- Assegnare continuità al gruppo "helper" (da progetto a processo; ipotesi: costituirsi associazione).
- Ampliare il coinvolgimento includendo altri cittadini motivati ad esprimere il loro essere risorsa per il bene della comunità.
- Potenziare le pratiche di "aiuto leggero" messe in campo e adottarne di nuove.



Amministratori di sostegno

- L'amministratore di sostegno è un istituto giuridico nato per la tutela delle persone fragili, per sostenerle salvaguardandone l'autonomia.
- L'amministratore di sostegno è un cittadino volontario capace di ampliare la disponibilità alla collaborazione tra più persone è fondamentale per assicurare una presenza nella quotidianità di chi è beneficiario.
- L'amministratore di sostegno è una risorsa per chiunque stia affrontando una situazione di disagio.

Obiettivi operativi

- Attivare uno sportello di promozione dell'istituto giuridico "amministratore di sostegno" presso Cervia Informa.
- Redigere il protocollo operativo per la definizione dei "compiti" di chi circonda il beneficiario.
- Sensibilizzare la comunità.

I percorsi partecipativi attivati e gli sviluppi

Situazioni e punti di riferimento



Condominio solidale

- Il condominio solidale è un'opportunità per sperimentare un nuovo modello di welfare, capace di sostenere le persone in difficoltà attraverso la creazione di spazi relazionali senza mediazione.
- Il condominio solidale promuove la residenzialità autonoma di persone fragili valorizzando le risorse dei singoli e le relazioni positive fra coabitanti e vicinato.
- Il condominio solidale è uno spazio accogliente, ricettivo aperto anche al territorio.

Obiettivi operativi

- Riquilibrare gli spazi comuni e promozione di servizi/opportunità consivise (tv e wi-fi, orti comuni, bikesharing,...).
- Attivazione di momenti conviviali e di socializzazione tra gli attuali residenti.
- Insediare infermiere e fisioterapista.



Emporio della solidarietà

- L'emporio della solidarietà è un luogo di raccolta e di distribuzione di beni rivolto alle famiglie in difficoltà economiche (è possibile fare la spesa pagando non in euro, ma con un budget-punti assegnato per condizione oggettiva o per attività di volontariato svolta).
- L'emporio della solidarietà è la casa della comunità dove chiunque può fare spesa non solo di prodotti alimentari o abbigliamento, ma anche di relazioni, condivisioni, segnalazioni, attivazioni di aiuto reciproco.

Obiettivi operativi

- Coinvolgere le Associazioni di categoria.
- Stimolare la collaborazione di tutti i soggetti del Terzo settore sensibili al tema delle nuove povertà, superando le preoccupazioni e i pregiudizi verso le nuove risposte che bisogna dare ai nuovi e crescenti bisogni.
- Potenziare il sostegno da parte dell'Ente pubblico per il coordinamento, la condivisione delle responsabilità e le risorse economiche.



Porta di comunità

- La porta di comunità affronta nuove pratiche di accoglienza diffusa del bisogno, valorizzando la possibile rete tra talenti sociali, volontariato organizzato e professionisti (preposti alla cura, salute, benessere).
- La porta di comunità sviluppa un'azione preventiva agendo sulle nuove fragilità in modo da favorire: il potenziamento dei ruoli professionali, la diminuzione dell'utenza cronica, una maggior autonomia delle persone.

Obiettivi operativi

- Attivare una metodologia di accoglienza/ascolto diffuso partendo dalle micropratiche (bacheche informative, schede di accesso, azioni di cura delle relazioni ecc...).
- Costruire un fattivo lavoro di rete tra servizi, favorendo lo scambio, l'integrazione, la co-progettazione.
- Coinvolgere il terzo settore (macro e micro realtà) in quanto risorsa de/per la comunità.



Cabina di regia

- La cabina di regia è uno spazio di riflessione nell'ambito del quale sperimentare percorsi di crescita, sviluppare e adottare un linguaggio comune (fatto di nuovi vocaboli), valorizzare i talenti sociali in grado di soddisfare i nuovi bisogni.
- La cabina di regia è un'occasione di incontro tra professionalità diverse che hanno deciso di mettersi in gioco riconoscendosi in un unico valore guida (l'aurora) e promuovendo innovazione, sostenibilità, partecipazione.

Obiettivi operativi

- Investire sulla persona, sulle sue risorse, sul talento sociale e la capacità di aiuto naturale - relazionale.
- Integrare maggiormente l'operato di professionisti, volontari, cittadini ("siamo sulla stessa barca...ognuno è nodo della rete").
- Diffondere in modo capillare la cultura del welfare dell'aggancio e del welfare generativo (tesi all'auto-soluzione delle fragilità).

Pratiche e impegni

Cambiamenti da mettere in atto		
attenzioni <i>da adottare</i>	miglioramenti <i>da produrre</i>	innovazioni <i>da innescare</i>
<ul style="list-style-type: none"> Cogliere le occasioni in cui si contatta/colloquia con la persona per ricevere ma anche per dare informazioni utili. Dedicare tempo e offrire spazio orientandosi alla “persona”. Prendersi il tempo per sviluppare la relazione con la persona (evitare i ritagli di tempo o gli scampoli di spazio). Prendersi tempo-spazio per attivare le risorse della persona (evitare invii/deleghe celeri ai servizi). Coltivare e valorizzare il lavoro di backoffice nel affrontare una particolare situazione. Stimolare le occasioni di conoscenza (anche informale) nella comunità. Conoscere e mappare le risorse d’aiuto disponibili (interne/esterne). 	<ul style="list-style-type: none"> Rivedere e/o ristrutturare gli strumenti informativi (es. aspetto e contenuti di bacheche). Rivedere il setting/comfort degli spazi di aggancio, ascolto e accoglienza (es. sale di attesa) Riformulare e/o integrare le checklist “colloqui/contatti” (servizi) Integrare il punto di vista con cui operatore educatore e professionista approcciano la situazione (servizi). Integrare i saperi e le conoscenze sulle situazioni di disagio agganciate dai diversi attori. Disporre di strumenti informativi dedicati alle risorse d’aiuto (mappare e comunicare il potenziale d’aiuto istituzionale, volontario, informale). Sviluppare occasioni di conoscenza diretta degli altri operatori, educatori professionisti, risorse d’aiuto (sentinelle, attivatori, helper, ecc..) 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare l’aggancio nel tempo, in contesti diversi, in più servizi. Intercettare e attivare i talenti sociali nei possibili contesti di aggancio (spazi scolastici, sale di attesa). Promuovere e sviluppare attorno alla persona agganciata reti di relazioni d’aiuto (ecomappa). Sviluppare la circuitazione (tra servizi, tra operatori, tra attivatori,...) delle informazioni (sulle situazioni agganciate, sulle risorse d’aiuto, sulle competenze e disponibilità dei servizi e delle realtà presenti sul territorio). Rivedere e riformare l’approccio delle diverse professionalità (interessarsi non solo ai dati inerenti il proprio ambito di competenza, ma avere uno sguardo olistico).
comunicazioni e relazioni <i>da promuovere</i>		
<p>Coinvolgere maggiormente:</p> <ul style="list-style-type: none"> famiglie, scuola (laboratori di educazione civica, gioco Attivopoli, progetto “belle storie”, informazione sull’istituto giuridico dell’Amministratore di sostegno, ecc...), associazioni di categoria (promuovere la responsabilità sociale nello scambio “dare-avere”), associazioni (valorizzare il ruolo di antenna sociale delle associazioni sportive), consiglieri comunali (consegna dei report e della documentazione utile ad approfondire), consigli di zona (“potenziali” attivatori di sentinella), professionisti (incontri con crediti formativi), istituti religiosi, sacerdoti (colloqui), turisti (gadget, es. ventaglio). 		<p>Informare del progetto attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> comunicati stampa passeggiate di quartiere social street e iniziative conviviali (merenda, musica, cultura) eventi inaugurali (es. festa del condominio solidale, festival delle attivazioni), web e social network, totem e installazioni itineranti. <p>Cogliere l’occasione per informare e socializzare il progetto partecipando a iniziative organizzate da altri:</p> <ul style="list-style-type: none"> assemblee e feste della scuola, riunioni di condominio, sedute dei consigli di zona (con attenzione al forese), incontri di/tra associazioni,

Speriment-AZIONI

Il punto di vista di chi opera nei servizi educativi

<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la scheda di primo colloquio (es. integrare con informazioni sulle reti di supporto, le risorse amicali, le relazioni di vicinato). Approntare e/o rivedere il progetto educativo sulla base delle informazioni raccolte con la scheda di primo colloquio. Re-introdurre la visita domiciliare definendo i criteri di identificazione delle situazioni in cui può risultare utile. 	<ul style="list-style-type: none"> Progettare e implementare uno spazio web per aumentare la visibilità. Ripensare lo spazio bacheca sia per quanto riguarda i contenuti che il suo utilizzo per l'attivazione delle persone. Valorizzare tutte le persone (oltre ai genitori) che accompagnano i bambini al nido. Ampliare la conoscenza e la partecipazione delle famiglie attraverso azioni concrete e tangibili. 	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnare l'orientamento della persona verso un servizio diverso (quando necessario) con un "appuntamento": una cartolina compilata assieme che la persona può utilizzare per presentarsi al servizio verso cui sta orientando la sua domanda di aiuto. Formalizzare la figura del coordinatore il cui ruolo è quello di fungere da referente/tramite e di partecipare ad incontri con referenti di altri servizi per scambiare informazioni e attivare reti/azioni ad hoc.
---	--	---

il punto di vista di chi opera nei servizi sociali

<ul style="list-style-type: none"> Ricontattare le persone che hanno effettuato un unico accesso allo sportello sociale con l'obiettivo di: monitorare l'evolversi delle situazioni, ricevere feedback sul funzionamento dei servizi a cui è stata indirizzata la persona, cogliere ciò che di nuovo esprime il territorio nell'accogliere la persona e il suo disagio. 	<ul style="list-style-type: none"> Costruire un ecomappa dei servizi del territorio intesi come luoghi in cui è possibile trovare risposte: concentrarsi sulle risorse (realtà, gruppi, luoghi) piccole e informali (gruppi di vicinato, parrocchie e oratori, ecc...); dedicare una particolare attenzione al versante giovanile dell'aggregazione sportiva e del tempo libero. 	<ul style="list-style-type: none"> Calendarizzare alcuni incontri (de-stanziarsi) per migliorare la conoscenza reciproca. Condividere vocaboli e linguaggio, così come i segnali di rischio a cui porre attenzione, contaminando i reciproci sguardi e le capacità di intercettare fragilità diverse, condividendo le modalità di comunicazione.
--	---	--

il punto di vista di chi opera nei servizi sanitari

<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il processo che porta a intercettare i bisogni, favorendone l'espressione spontanea: installare una lavagna negli spazi di attesa della casa della Salute; attivare uno spazio web in cui raccogliere/lanciare stimoli; coinvolgere operatori e professionisti del mondo della scuola e del sociale, gli attivatori di sentinelle, le sentinelle nel progettare e coordinare iniziative conviviali (sul territorio) di promozione della salute. 	<ul style="list-style-type: none"> Fare entrare nella Casa della Salute la comunità attraverso occasioni informali di convivialità e socialità (da concertare con gli attori attori/realtà): indire la "giornata della convivialità" (una colazione, merenda o the il primo giorno del mese) coinvolgendo gli attivatori di sentinelle nell'organizzazione; rendere disponibili le pareti degli spazi di attesa per mostre ed esposizioni (una "galleria d'arte" di comunità); promuovere flash mob ispirati ai temi del benessere. 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementare lo scambio di informazioni, esperienze e risorse d'aiuto): condividere la formulazione di una scheda comune d'accesso; rappresentare i dati raccolti nella forma di profilo di comunità; indire incontri periodici tra servizi attivi nel progetto welfare dell'aggancio, coinvolgendo anche chi ha competenza nella gestione dati (servizi anagrafe, servizi informatici, SIT, Osservatori territoriali, ecc...).
--	--	---

il punto di vista degli attivatori di sentinelle

<ul style="list-style-type: none"> Dotare gli attivatori e le altre figure del progetto di una specifica card (micro-cartolina) con info e contatti. Realizzare uno strumento (totem) per dare informazioni ma anche per ricevere feedback (espone e accoglie); è adottato da bar, negozi, ambulatori dove permane per un periodo poi si sposta e "contamina" altri luoghi. Attivare un'interfaccia digitale. 	<ul style="list-style-type: none"> Costruire un indirizzario "ragionato" delle sentinelle contenente elementi identificativi ed elementi operativi. Trasferire le informazioni dell'indirizzario e di progetto in una "geoapp" Comporre graficamente le informazioni su una mappa (sia in versione digitale che cartacea) Rappresentare la comunità solidale che il progetto sta generando attraverso un contest artistico. 	<ul style="list-style-type: none"> Prendersi cura del gruppo con incontri periodici con il supporto di un facilitatore Realizzare passeggiate e camminate di quartiere, creare opportunità di incontro itinerante in luoghi e spazi di uso pubblico; Allargare il gruppo attraverso un contest dedicato ai temi del welfare dell'aggancio e installazioni artistiche nei luoghi pubblici con materiale divulgativo sul progetto.
--	---	---

Calepino

Glossario del welfare dell'aggancio

A

Abitanza
Abitare sociale
Attivatori di sentinelle
Attivopoli
App..porta di comunità (informatizziamoci!)

B

Bellessere

C

Col(l)azione
Cooperazione lavorativa
Chiavi
Cassetta degli attrezzi

D

Domesticità

E

Ecomappa
Espl-oro-azione...

F

Fabbrica h.25 (per costruire scenari futuri)

G

Glossario (le parole del welfare)
Genticità

H

Habit (soci)Ale

I

Illinearizzazione

J

Just in Cervialand (presente nella terra di Cervia)

K

Kermesse di comunità (il festival delle attivazioni)

L

Lago della bussola (orienteering)

M

Maiuto (un agire per gli altri porta una restituzione positiva anche per sè)

N

Narr..attori del Welfare (coloro che raccontano il cammino intrapreso)

O

Obblig-azionista comunitario ("socio" del progetto)

P

Praticazione (mettere in valore e in comune le buone pratiche)
Porta di comunità

Q

Quoti-diamo (è il nostro giornale)

R

Raccoglienza
Reto-sofia

S

Saperizzazione
Scambiamenti, Scambioteche, Scambiologie
Sentinelle
Sportello sociale diffuso
Stanziarsi

T

Talenti sociali
Tegole
(s)Transumanza

U

U.mano (tendiamoci la mano...a misura di essere u.mano)

V

Vadame.com (consapevolezza che il mio contributo può fare la differenza nella comunità)

W

Welfare del tempo
Welfare del gruppo
Welf-trometro (per la misura delle potenzialità della comunità)

Z

Zen-tilezza o Zen-tile (è una filosofia/caratteristica dell'impianto)

