

Welfare dell'aggancio
Pratiche partecipative per l'attivazione competente delle sentinelle

Comune di Cervia

Data presentazione progetto **10 settembre 2014**

Data avvio processo partecipativo **17 dicembre 2014**

Data presentazione relazione finale **15 settembre 2015**

Progetto partecipativo finanziato con il contributo della Regione Emilia-Romagna ai sensi della legge regionale 3/2010, Bando 2015.



1) RELAZIONE SINTETICA

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,
- mancata valorizzazione delle risorse naturali,
- inadeguatezza delle competenze tradizionali di fronte alla complessità dell'oggi,
- 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, tabaccaia, 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, pertanto non intendono essere inseriti in gruppi.

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 "**Welfare dell'aggancio: pratiche partecipative per l'attivazione competente delle sentinelle di comunità**" ha rappresentato la prosecuzione del progetto sopraccitato, in particolare con il suo sviluppo 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.

2) DESCRIZIONE, OGGETTO E CONTESTO DEL PROCESSO PARTECIPATIVO

Titolo del progetto:	Welfare dell'aggancio Pratiche partecipative per l'attivazione competente delle sentinelle di comunità
Soggetto richiedente:	Comune di Cervia
Referente del progetto:	Daniela Poggiali

Oggetto del processo partecipativo:

Oggetto del processo partecipativo è l'individuazione e lo sviluppo delle modalità con cui evolvere da welfare di "accesso" a welfare di "aggancio", attivando i diversi talenti sociali come le sentinelle, rigenerando il ruolo e la pratica dei servizi istituzionali promuovendo l'idea di Sportello Sociale Diffuso, mettendo a rete le risorse socio-culturali presenti sul territorio (terzo settore, istituzioni, cittadini attivi) e che definisco il potenziale d'aiuto della comunità stessa.

Oggetto del procedimento amministrativo:

Patto di comunità: documento strategico e di programmazione socio-sanitaria.

Tempi e durata del processo partecipativo :

Dicembre 2014 - Giugno 2015

Contesto in cui si è svolto il processo partecipativo:

- 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

Consulenze esterne:

Monia Guarino: curatore del percorso partecipativo
Milena Balzani, Barbara Leopardi: curatrici dei percorsi formativi
Gino Mazzoli, Vincenza Pellegrino: co-conduttori tavolo di negoziazione

3) PROCESSO PARTECIPATIVO

Descrizione del processo partecipativo:

Il progetto Welfare dell’Aggancio si è sviluppato attraverso diversi **percorsi partecipativi** guidati dall’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 composto il **Patto di comunità**: un documento strategico e di programmazione socio-sanitaria da proporre ai massimi organi di governo della città.

Lo scopo 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”.

I percorsi partecipativi sono stati: **Nostromi e Cabina di regia, Attivatori di sentinelle, Sportelli sociali dematerializzati, Tegole, Amministratori di sostegno, Condomino solidale, Emporio della solidarietà, Testimonianze.**

Elenco degli eventi partecipativi:

Tutti gli eventi si sono svolti a Cervia (sala del consiglio comunale, sala di giunta comunale, casa della salute, magazzini del sale)

Eventi partecipativi		Numero partecipanti	
Nostromi e cabina di regia (tavolo di negoziazione)	23 gennaio	20 operatori professionisti funzionari	Donne 18 Uomini 2 Giovani 0/20
	11 febbraio		
	25 marzo		
	22 aprile		
	14 maggio		
	4 giugno		
Attivatori di sentinelle	2 febbraio	12 cittadini	Donne 4 Uomini 8 Giovani 2/12
	12 febbraio		
	26 febbraio		
	12 marzo		
	24 marzo		
	28 marzo		
	23 aprile		
	13 maggio		
4 giugno			
Sportelli sociali dematerializzati	14 febbraio	35 operatori professionisti	Donne 32 Uomini 3 Giovani 0/20
	7 marzo		
	11 aprile		
Tegole	Quattordici incontri formativi	35 helper	<i>Dato da recuperare</i>
Amministratori di sostegno	Incontro operativo del gruppo di amministratori ogni primo giovedì del mese. 16 marzo (incontro pubblico)	40 amministratori formati 136 cittadini partecipanti all'incontro pubblico	<i>Dato da recuperare</i>
Condomino solidale	19 gennaio	15 tra volontari, operatori, cittadini, assegnatari	<i>Dato da recuperare</i>
	20 febbraio		
	17 aprile		
Emporio della solidarietà	23 febbraio	11 cittadini	<i>Dato da recuperare</i>
	16 marzo		
Testimonianze	21 febbraio	27 media dei cittadini partecipanti agli	<i>Dato da recuperare</i>
	14 marzo		

	17 aprile + 27 marzo diretta caterpillar	incontri con i testimoni 200 cittadini partecipanti alla diretta di caterpillar	
Patto di comunità	22 gennaio 5 maggio 26 maggio 16 giugno	96 cittadini partecipanti all'incontro pubblico	Donne 56 Uomini 40 Giovani 15/96

Come sono stati selezionati:	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Comunicazione scritta (mail e lettera) a tutte le realtà organizzate. <input type="checkbox"/> Redazione e invio alle redazioni locali di periodici comunicati stampa. <input type="checkbox"/> Pubblicazione info e news sulle pagine web del Comune. <input type="checkbox"/> Call (per attivatori di sentinelle) <input type="checkbox"/> Concertazione con le realtà organizzate locali e gruppi informali.
Quanto sono rappresentativi della comunità:	<p>Hanno preso parte agli incontri diversi rappresentanti delle realtà istituzionali attive negli ambiti socio-educativo-sanitario, oltre ad alcuni rappresentanti delle realtà organizzate del territorio: associazione di promozione sociale, cooperative sociali, istituti scolastici.</p> <p>Diversi i cittadini che hanno preso parte alle iniziative di informazione e consultazione sviluppate durante lo sviluppo del progetto.</p>
Metodi di inclusione:	<p>Gli incontri si sono svolti in differenti giornate e fasce orarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> di mattina per gli incontri formativi dedicati agli operatori <input type="checkbox"/> di pomeriggio/sera per gli incontri pubblici <p>Non sono stati richiesti servizi di babysitteraggio.</p> <p>La presenza femminile è stata maggiore rispetto a quella maschile.</p> <p>Le attività sono state condotte da un facilitatore.</p> <p>Ogni incontro è stato sviluppato con un momento informativo iniziale, seguito da lavori in gruppo, concluso con plenaria</p> <p>L'approccio utilizzato è "porta aperta": chiunque, singolo o organizzato, ha potuto prendere parte agli incontri.</p>

Metodi e tecniche impiegati:

- Briefing workshop
- Focus group
- Quadro Logico

Breve relazione sugli incontri:

- Gli incontri si sono svolti in un clima generalmente positivo nonostante i differenti target e le eterogenee posizioni di partenza rispetto al nuovo approccio al welfare proposto dal progetto.
- Non si sono verificati conflitti o tensioni di rilievo.
- La collaborazione e il rispetto reciproco tra i partecipanti sono sempre stati presenti.
- Difficoltoso il rispetto dei tempi (notevole mole di informazioni da trattare).

Valutazioni critiche:

Poco partecipa il “terzo settore” e la “rappresentanza organizzata” (sindacati, ordini, associazioni di categoria).

4) TAVOLO DI NEGOZIAZIONE

Componenti (nominativi e rappresentanza):

Daniela Poggiali – Comune di Cervia Dirigente Settore Cultura, Turismo, Servizi alla Persona, Patrimonio
 Amedeo Scelsa – Medico di Medicina Generale Casa della Salute “Isotta Gervasi”
 Kim Santi – Cooperativa Sociale “Lo Stelo”
 Barbara Leonardi – ARCO Società di Servizi
 Milena Balzani – ARCO Società di Servizi
 Josephine Ferreri – Infermiera Casa della Salute “Isotta Gervasi”
 Stefania Fongoli – Comune di Cervia Pedagogista
 Flavia Bezzi – Comune di Cervia CerviaInforma
 Cristina Zani – Comune di Cervia Servizi alla Comunità
 Ida Lomonaco - Comune di Cervia Assistente Sociale
 Cristina Ceccarelli – Comune di Cervia Innovazione web
 Arianna Boni – Comune di Cervia Servizi alla Persona
 Simona Travanti - Comune di Cervia Assistente Sociale
 Angela Laganà - Comune di Cervia Assistente Sociale
 Antonella Carlevaro - Comune di Cervia Assistente Sociale
 Giulia Valbonetti- Comune di Cervia Assistente Sociale
 Giacomo Conti - Comune di Cervia Assistente Sociale
 Nicolò Capanni - Comune di Cervia Assistente Sociale
 Mariella Marangoni - Comune di Cervia Servizi alla Persona
 Fabiola Gardelli – Comune di Cervia Staff del Sindaco

Sonia Fabbri – Comune di Cervia Servizi alla Comunità
Monia Guarino – curatore del percorso partecipativo

Numero e durata incontri:

8 incontri: 7 novembre, 18 dicembre, 14 gennaio, 3 febbraio, 25 marzo, 23 aprile, 26 maggio,
4 giugno
durata: 2 ore e 1/2

Link ai verbali:

<http://www.comunecervia.it/progetti/welfare-dellaggancio.html>
in corso di aggiornamento per un problema di visualizzazione

Valutazioni critiche:

Il progetto articolato in più percorsi partecipativi ha visto i membri del tavolo di negoziazione impegnati su più fronti. In ragione di questa condizione, in occasione degli incontri finali del Tavolo di negoziazione, la partecipazione è stata limitata

5) COMITATO DI PILOTAGGIO (compilare solo se costituito)

Componenti (nominativi):

Numero incontri:

Link ai verbali:

Valutazioni critiche:

6) COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Descrivere le attività di comunicazione utilizzate per diffondere nella comunità interessata la conoscenza del processo partecipativo, le informazioni per poter partecipare e le informazioni relative agli esiti del processo quali, ad esempio, verbali degli incontri e/o report intermedi o finali per i partecipanti o altri strumenti. Elencare gli strumenti informativi e di comunicazione utilizzati:

- Brochure di presentazione del progetto
- Pieghevole con programma degli incontri
- Cartoline invito per ogni incontro
- Locandine
- Roll up
- Poster/manifesti
- Gadget
- Comunicati stampa
- +
- foglio informativo con esiti progressivi
- report intermedi

7) COSTI DEL PROGETTO

Risorse umane e strumentali messe a disposizione dagli enti coinvolti e da altri soggetti, quindi dagli stessi già retribuite o fornite a titolo gratuito / volontaristico:

N.RO	DESCRIZIONE	ENTE COINVOLTO
4	Dipendenti	Comune di Cervia
2	Sala riunioni	
2	Stampanti laser	
2	Sale polivalenti	
1	Videoproiettore	
1	Computer	
-	Materiale di cancellerie	
1	Sala riunioni	Casa della salute

8) COSTI DEL PROGETTO

Nel corso del processo partecipativo è stata presentata alla Regione una rimodulazione dei costi (entro il 20%) tra le diverse macro aree di spesa?

<input checked="" type="checkbox"/>	Sì	<input type="checkbox"/>	No
-------------------------------------	----	--------------------------	----

Se è stata presentata la rimodulazione dei costi tra le diverse macro aree di spesa, indicare la data di invio della comunicazione:

In occasione della delibera di avvio del processo è stato dato riscontro al chiarimento richiesto dalla Regione sull'ammontare complessivo del co-finanziamento (dato riportato con errore in una parte della scheda-progetto presentata).

8.1) DETTAGLIO PIANO FINANZIARIO A CONSUNTIVO

vedi allegato A

8.2) DESCRIZIONE PIANO FINANZIARIO A CONSUNTIVO

Descrivere in sintesi le voci di spesa e motivare adeguatamente gli eventuali scostamenti dal piano finanziario predisposto in occasione della domanda di contributo alla Regione:

Sono state espletate tutte le attività previste (formative e partecipative) oltre a tutte le attività di promozione e comunicazione. Il piano finanziario rappresenta coerentemente il quadro delle spese effettivamente sostenute

8.3) COSTI COMPLESSIVI DI INFORMAZIONE, CITTADINI COINVOLTI E RAGGIUNTI GRAZIE AGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Costi complessivi comunicazione effettivamente sostenuti:	5.000
Numero totale cittadini coinvolti direttamente nel processo:	400
Numero cittadini raggiunti indirettamente dal processo e ben informati su esso:	5.000

8.4) RIEPILOGO ANALITICO DOCUMENTAZIONE DI SPESA (vanno allegati i documenti di spesa)

vedi allegato B

9) ESITO DEL PROCESSO

Risultati attesi e risultati conseguiti.

Indicare il grado di efficacia del processo partecipativo in termini di obiettivi raggiunti. In particolare, descrivere i risultati specifici conseguiti e metterli a confronto con i risultati attesi descritti nel progetto presentato alla Regione; se non sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati valutare il grado di conseguimento e analizzarne i motivi; indicare se sono stati raggiunti obiettivi non attesi; indicare se e in che modo si riscontra una accresciuta qualificazione del personale dell'amministrazione pubblica coinvolto nel processo partecipativo:

Sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati nel progetto candidato. Specificatamente:

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

Grado di soddisfazione dei partecipanti.

Indicare anche se è stato rilevato il grado di soddisfazione dei partecipanti e con quali strumenti:

Non è stato rilevato il grado di soddisfazione dei partecipanti.

Influenza del processo partecipativo sulla decisione pubblica correlata all'oggetto del progetto.

Indicare se e in quale misura il processo partecipativo ha avuto influenza sulle scelte o sulle decisioni oggetto del processo stesso; in particolare, specificare se l'ente al quale compete la decisione ha tenuto conto dei risultati del processo o se, non avendone tenuto conto, ne ha indicato le motivazioni:

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).

Impatto sulla comunità.

Descrivere l’impatto del processo partecipativo sulla comunità di riferimento, precisando se il processo partecipativo ha migliorato il rapporto dei cittadini con l’amministrazione pubblica e in che modo; se il processo partecipativo ha consentito di superare eventuali situazioni di conflitto percepite o esistenti sull’oggetto in discussione e giungere a soluzioni condivise successivamente realizzate o sulle quali vi è l’impegno dell’amministrazione pubblica a realizzarle; se il processo partecipativo ha effettivamente incrementato la condivisione delle scelte pubbliche e in che modo:

Il processo partecipativo ha migliorato il rapporto tra volontariato non organizzato e amministrazione (in particolare con i servizi socio-sanitari). L’impatto maggiore è stato rilevato nell’integrazione tra le diverse figure dei settori sociale, educativo, sanitario.

Sviluppi futuri.

Indicare se a seguito dell’esperienza condotta, ritiene vi siano margini e prospettive di ulteriore sviluppo di processi partecipativi nel proprio contesto di riferimento:

In esito ad ognuno dei percorsi partecipativi sviluppati nell’ambito del progetto (Tegole, Sportello sociale o Porta di comunità, Attivatori, ecc...) sono stati definiti degli obiettivi di sviluppo futuro descritti ampiamente nel documento di proposta partecipata.

Documento di proposta partecipata trasmesso all'Ente titolare della decisione.

Indicare la data giorno mese anno in cui è stato trasmesso il DocPP, validato dal Tecnico di garanzia, all'ente titolare della decisione oggetto del processo partecipativo:

14 settembre

10) MONITORAGGIO EX POST

Descrivere le attività poste in atto, o che si prevede siano poste in essere successivamente alla conclusione del processo, per monitorare l'attuazione delle decisioni assunte a seguito del processo partecipativo. Indicare se vi sono state modifiche rispetto al progetto iniziale e dettagliare puntualmente il programma di monitoraggio:

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..).

ALLEGATI allo Schema di Relazione finale

Elencare i documenti che si allegano alla Relazione finale (documentazione finanziaria, atto/i amministrativi collegati al processo, report incontri, foto, video, eccetera) o indicare i link dai quali si può scaricare tale documentazione:

Documentazione finanziaria

Atti amministrativi collegati al processo

Report percorso Attivatori di sentinelle

Report percorso Sportello sociale diffuso o Porta di comunità

Documento di proposta partecipata