

DOCUMENTO DI PROPOSTA PARTECIPATA DEL PERCORSO PARTECIPATIVO



 Regione Emilia-Romagna

 UNIONE della
ROMAGNA
FAENTINA

 **ACER**
AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA
PROVINCIA DI RAVENNA

 **asp** Romagna
Faentina
SERVIZI ALLA PERSONA

 **prometeo**
RAV - FAENZA

Villaggio Globale


con il contributo della L.R.15/2018

TITOLO DEL PROCESSO

Vicini Si Diventa - Sperimentazione di patti e di un protocollo d'intesa per l'accesso e la convivenza

RESPONSABILE DEL PROCESSO

Antonella Caranese - Unione Romagna Faentina

CURATRICI DEL TESTO

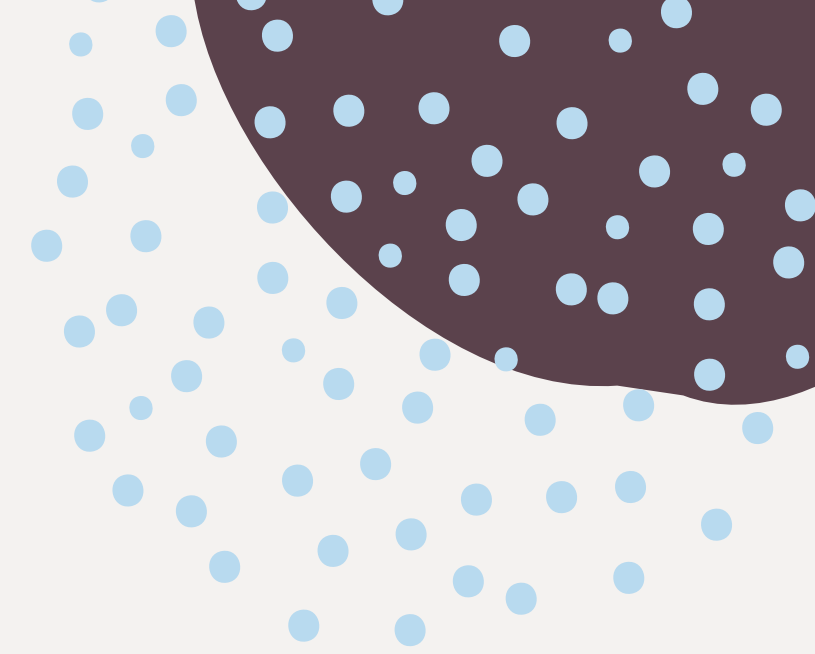
Sara Gini e Beatrice Cevolani - Villaggio Globale coop. sociale

ENTI TITOLARI DELLA DECISIONE

Ufficio Casa Unione Romagna Faentina

ACER Ravenna

ASP Romagna Faentina



DATA DI REDAZIONE E APPROVAZIONE DA PARTE DEL TAVOLO DI NEGOZIAZIONE

9 DICEMBRE 2020

Agresti Davide, Assessore ai Servizi Sociali di Faenza

Baccarini Gianluca, Quartiere Borgo Faenza

Capellari Emanuela, Acer Ravenna

Caroli Massimo, ASP Romagna Faentina

Casadio Lorenzo, Circolo Arci Prometeo

Festa Alessandra, Circolo Arci Prometeo

Lo Conte Marina, Assessora ai Servizi Sociali di Riolo Terme

Mohamud Giama Ilaria, Quartiere Centro Sud Faenza

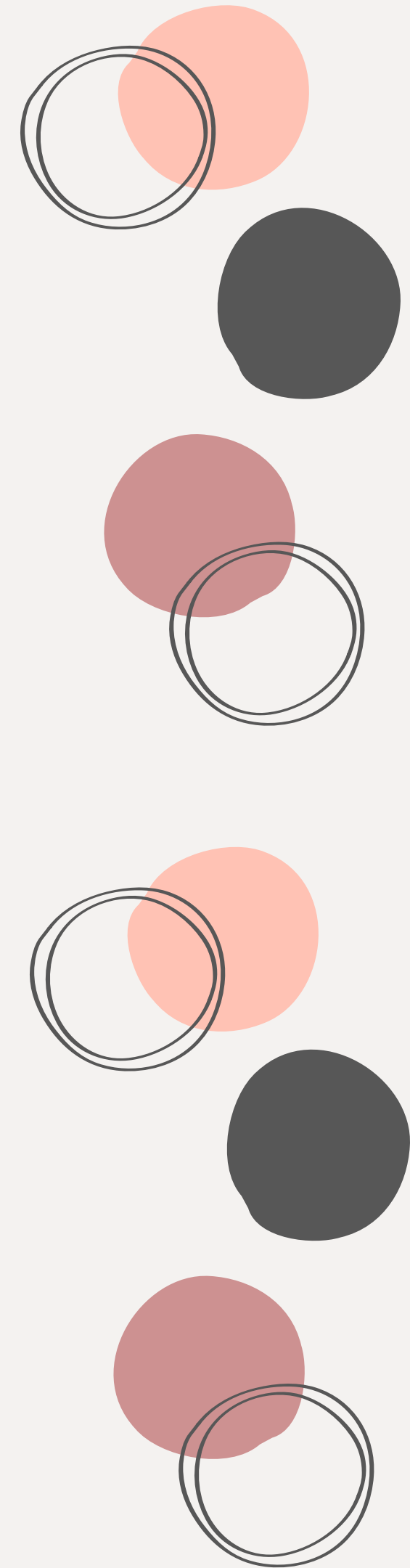
Montesi Andrea, ASP Romagna Faentina

Piazza Andrea, Unione Romagna Faentina

Ricci Maccarini Ester, Assessora ai Servizi Sociali di Castel Bolognese

DATA DI INVIO DEL DOCPP AL TECNICO DI GARANZIA IN MATERIA DI PARTECIPAZIONE

23 DICEMBRE 2020



PREMESSA

Il processo partecipativo si svolge all'interno dell'Unione della Romagna Faentina, unione dei Comuni di Faenza, Castel Bolognese, Brisighella, Riolo Terme, Solarolo e Casola Valsenio.

Il contesto specifico di progetto riguarda l'edilizia residenziale pubblica (erp), edilizia residenziale sociale (ers) ed emergenza abitativa: le famiglie che vi abitano, i quartieri o zone di particolare concentrazione di immobili di questo tipo e il vicinato. Si tratta di un contesto molto ampio, rappresentativo di tutta l'URF, connotato dalla presenza di situazioni familiari eterogenee.

Si tratta di famiglie assistite dai servizi sociali, assegnatarie di immobili in seguito a bandi i cui criteri di selezione mirano a prescegliere famiglie in condizione di povertà assoluta o relativa, situazioni di marginalità o scarsa autonomia, famiglie numerose, persone in condizione di disagio o vulnerabilità. Le famiglie che vivono da più tempo in questi alloggi maturano spesso una relativa stabilità economica e una conoscenza del contesto territoriale, che



viene però messa in discussione dall'arrivo di nuove famiglie, con tutte le problematiche relative all'inserimento e alla coesione sociale.

Una ulteriore caratteristica del contesto di progetto è la presenza di spazi comuni quali cortili, giardini, sale condominiali, ecc. che sono i beni comuni che il progetto intende riqualificare a livello strutturale e sociale.

Sul territorio, esperienze di questo tipo hanno portato a riflessioni verso un nuovo modo di lavorare da parte dei servizi sociali, che si stanno orientando verso esperienze di welfare partecipativo e generativo. Parte integrante del contesto è quindi l'azione dei servizi sociali attraverso le assistenti sociali, di Acer attraverso la mediazione sociale e di ASP attraverso operatori sociali ed educatori.

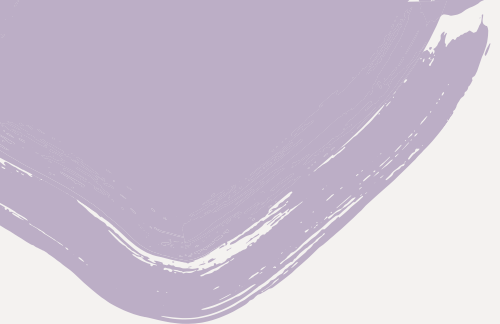
Tali azioni sono supportate dal Regolamento dei Beni Comuni dell'URF e dal Regolamento delle amministrazioni partecipative di ACER nell'ambito del progetto Condomini Collaborativi.



IL PERCORSO EFFETTUATO

Il percorso è partito a gennaio 2020 con la costituzione del Tavolo di Negoziazione che ha individuato 5 aree di progetto: a Faenza l'isolato fra i comparti ACER/ASP di via Fornarina e ASP di via Saviotti, l'isolato attorno al condominio ACER di Via Lugo 91 e quello di vicolo Pasolini; il condominio ACER in via Oriani 2/C a Riolo Terme; il condominio ACER/ASP in via Giovanni XXIII 351 a Castel Bolognese.


Si è tenuta la conferenza stampa e sono iniziate le attività di formazione per il personale interno e di outreach presso gli alloggi. Poco dopo è scoppiata l'emergenza sanitaria da Covid-19: si è annullato l'evento di presentazione pubblica e modificate le altre attività. La formazione è stata spostata online e si sono realizzati video introduttivi inviati agli inquilini. Questi ultimi sono stati coinvolti in interviste telefoniche per raccogliere informazioni utili all'elaborazione dei laboratori partecipativi.



Appena ci si è potuto ritrovare di persona in sicurezza, sono stati organizzati i 6 laboratori partecipativi previsti. I risultati dei quali sono stati analizzati dal TdN, tenendo anche in considerazione le diverse problematiche di ogni area, per impostare i workshop successivi. Si è deciso di non raccogliere proposte per la revisione del regolamento d'uso degli alloggi erp e della convenzione tra Servizi, Acer e assegnatari, e sostituirlo con la scrittura partecipata del decalogo Consigli del buon abitare e con la raccolta di indicazioni per un vademecum di contatti da diffondere agli inquilini stessi.

E' stato inoltre deciso di aumentare il numero di workshop (poi modificati nella struttura a causa della seconda ondata Covid), rispetto a quanto inizialmente progettato, affinché si tornasse in ogni area di progetto per mantenere il coinvolgimento degli inquilini che hanno apprezzato le attività, tanto che alcuni di essi hanno firmato dei patti di abitazione con ACER.

Un workshop annullato e l'evento finale sono tenuti in stand-by per la primavera 2021





ESITO DEL PROCESSO - PROPOSTE PER I DECISORI

Le proposte elaborate dai partecipanti ai laboratori sono state divise in 3 tematiche:

1. Protocollo di collaborazione tra Unione della Romagna Faentina, ACER e ASP relativo a pratiche di welfare generativo
2. Consigli del buon abitare, una sorta di decalogo da diffondere presso gli alloggi erp/ers/emergenza abitativa dell'Urf
3. Vademecum di contatti, condiviso fra ASP e ACER, da diffondere presso gli alloggi erp/ers/emergenza abitativa dell'Urf

La prima tematica è la risultanza del percorso di formazione e del world caffè dedicati agli operatori del welfare (assistenti sociali dell'Unione, operatori ASP e operatori ACER); le altre due sono state delineate durante i workshop della seconda fase del percorso, in quanto risposte ad alcune necessità emerse nei world caffè della prima fase, necessità trasversali a tutti i contesti di progetto. Saranno evidenziate anche queste criticità e bisogni emersi per ogni proposta.

La rilevanza di queste tematiche è stata sottolineata dal Tavolo di Negoziazione, che ne ha caldeggiato l'elaborazione e successivamente revisionato e convalidato i contenuti.



1

Protocollo di collaborazione tra Unione della Romagna Faentina, ACER e ASP relativo a pratiche di welfare generativo

CRITICITA' E BISOGNI

- Ci si attiva solo per risolvere le criticità, ma i bisogni degli utenti sono più ampi: mancano le risorse (di personale e di tempo) per affrontarli, finendo quindi per cadere nel puro assistenzialismo.

L'aspetto burocratico spesso prevale su situazioni di fragilità e limita la fattibilità dei progetti. Bisognerebbe trovare il tempo di infondere una "cultura della casa" all'utenza, accompagnare le persone nella ricerca o quanto meno renderli autonomi nel farlo, ma un operatore da solo non ce la fa, non ne ha il tempo.



- A volte si scaricano le responsabilità tra servizi, oppure servizi diversi forniscono informazioni discordanti all'utente. Bisognerebbe avere chiaro chi fa cosa e perché.
- La collaborazione con il Centro di Salute Mentale e il SERT è complicata.
- C'è una sola mediatrice su tutto il territorio della provincia di Ravenna, rendendo quindi difficile i suoi interventi, pur essendo riconosciuti da tutti come efficaci.
- E' stato rilevato infine che inserire situazioni diverse nello stesso condominio (appartamenti Acer e Asp) crea confusione nella gestione, sia per i condomini che per i vari operatori che si ritrovano a ricevere chiamate e richieste su argomenti che non competono loro.



PROPOSTA 1.1

Azioni di welfare generativo all'interno dei contesti erp/ers/emergenza abitativa in tutti i territori dell'Urf

- Mettere a sistema in tutti i contesti erp/ers/emergenza abitativa dell'Urf le esperienze già attuate che si sono rivelate avere un impatto positivo sugli abitanti: la figura del referente condominiale, lo sportello solidale, lo scomputo dell'affitto e dei costi a fronte di attività sociali/pratiche svolte dagli inquilini presso i propri condomini. Attività che vanno inoltre formalmente riconosciute tramite la firma dei cosiddetti patti di abitazione.
- Organizzare, in collaborazione con gli abitanti stessi, attività di animazione sociale e ludica nei condomini: facilitano l'integrazione degli abitanti di origine straniera e dei nuovi inserimenti; aumentano la conoscenza reciproca, prevenendo possibili conflitti; creano occasioni di collaborazione e azioni di buon vicinato.



- Istituire progetti di comunità nel territorio di riferimento degli alloggi stessi, coinvolgendo gli attori (enti, associazioni, esercenti, ecc.) che operano nello stesso quartiere.
- Valorizzare gli spazi comuni mettendoli a disposizione degli inquilini stessi affinché possano socializzare e organizzare attività (es. corso di italiano per donne, laboratori per bambini, corsi di cucina ecc.). I luoghi fisici modulano i bisogni e le interazioni fra gli abitanti, vanno quindi resi accoglienti e utilizzabili. La cura di questi spazi e l'organizzazione di attività possono essere facilitati applicando anche in questi contesti il Regolamento per la cittadinanza attiva e i Beni Comuni adottato dall'Urf.



PROPOSTA 1.2

Pratiche di collaborazione fra Urf, ACER Ravenna, ASP Romagna Faentina

- I diversi Enti, che lavorano sugli stessi contesti, dovrebbero essere una risorsa l'uno per l'altro e diventare un gruppo che lavora in modo condiviso, mettendo insieme le conoscenze e le capacità di ognuno, e aperto a un confronto reciproco. Questa collaborazione dovrebbe essere comunque anticipata da chiarezza riguardo la distinzione dei ruoli e conoscenza degli organigramma degli altri Enti, di quale mansione spetta a chi: in questo modo anche gli interventi risulteranno più tempestivi e meno dispersivi.
- Organizzare incontri periodici, con cadenze fisse, fra operatori dei Servizi-ASP-ACER soprattutto in via preventiva (non solo per le urgenze), sia sui singoli casi che sulla gestione generale.



- Quando necessario organizzare interventi congiunti, anche a domicilio.
- Organizzare visite periodiche presso gli alloggi, non solo a fronte di problematiche da risolvere: in questa attività devono essere coinvolti gli operatori sia dei Servizi, che di Asp che di Acer, magari a rotazione. Questa azione è utile ad anticipare problematiche e conflitti fra inquilini, constatare l'effettivo stato degli immobili e dei nuclei famigliari, e mostrare vicinanza agli inquilini stessi, che quindi si mostrerebbero più fiduciosi riguardo l'efficacia degli interventi e del lavoro in generale degli operatori.
- Coinvolgere anche il Centro di Salute Mentale e il Sert in questo protocollo di collaborazione tra Enti.



- Mettere in rete altri servizi e associazioni che operano sul territorio per creare collaborazioni ed elaborare proposte che vadano oltre alla risposta al singolo bisogno. In questo modo il lavoro degli operatori si arricchirebbe di nuove opportunità che allo stesso tempo possono essere delegate ad altre figure del territorio.
- Lavorare con il territorio e la comunità di riferimento sui percorsi abitativi (ad esempio fare progetti o accordi con agenzie immobiliari e proprietari privati per sensibilizzarli all'utenza e facilitare l'incontro fra domanda e offerta).
- Abbattere i tempi di ripristino degli alloggi.



2 *Consigli per il buon abitare*

CRITICITA' E BISOGNI

In quasi tutte le aree di progetto è stato riscontrato che la dotazione di regole chiare e precise e il loro conseguente rispetto sono la base per una convivenza serena. Dove questi aspetti mancano, infatti, si creano conflitti e incomprensioni.

Oltre a quello che manca o non funziona, tuttavia, durante i workshop si sono voluti sondare anche gli aspetti che invece funzionano e portano a una condivisione positiva e proficua degli spazi fisici e delle relazioni.

Da qui è nata la necessità di creare una sorta di regolamento o decalogo, risultato dal confronto con e tra i condomini e scritto con alcune accortezze comunicative, come strumento utile per una convivenza serena e partecipativa.

Un ulteriore elemento emerso più volte è la necessità di effettuare periodiche assemblee, per confrontarsi, aggiornarsi e organizzarsi: utile al miglioramento della qualità dell'abitare insieme, nonché al potenziamento dell'efficacia dei servizi e della comunicazione tra la realtà abitativa e gli Enti.



PROPOSTA

Realizzazione grafica e diffusione presso gli alloggi dell'Urf dell'elenco di Consigli per il buon abitare, risultante dalle abitudini e azioni che gli inquilini stessi hanno visto funzionare e che hanno elaborato durante i workshop.

Si utilizzerà una comunicazione semplice affinché possa essere inclusiva e quindi compresa dal maggior numero di persone, oltre che positiva (anziché essere una lista di divieti) in modo che non sia percepita come dogmatica e imposta dall'esterno, ma anzi stimoli un'adozione spontanea dei comportamenti suggeriti.

Da un punto di vista grafico, sarà accompagnata da figure semplici ed elementi colorati come ulteriori coadiuvanti del messaggio e attrattori dell'attenzione.

Sarà inoltre tradotto anche nelle lingue maggiormente utilizzate dagli abitanti di origine straniera (inglese, arabo, francese).

Successivamente si potranno utilizzare come testimonial gli inquilini stessi che hanno partecipato al percorso affinché testimonino i consigli in un video girato presso le aree di progetto e diffuso attraverso i canali comunicativi degli Enti coinvolti.



3 Vademecum di contatti, condiviso fra ASP e ACER

CRITICITA' E BISOGNI

Ai condomini non è molto chiaro a chi dovrebbero fare riferimento e in alcuni casi nemmeno all'interno delle Istituzioni coinvolte c'è chiarezza su chi è chiamato a intervenire in determinati casi.

Una comunicazione più efficace e trasparente riguardo le manutenzioni, inoltre, fornirebbe all'utenza maggiori strumenti per comprendere le spese che si trovano ad affrontare, aumentando anche il senso di fiducia verso le Istituzioni.

Allo stesso tempo, a volte per le Istituzioni non è semplice comprendere il reale problema segnalato negli alloggi.



PROPOSTA 3.1

Comunicazione di problemi e richieste di intervento di manutenzione condominiale

I referenti condominiali o un inquilino per ogni stabile disposto a prendersi questo incarico, dopo essere stati opportunamente formati, raccoglierebbero le richieste e i problemi dagli altri inquilini e darebbero una prima assistenza e/o si rivolgeranno al call center di Acer fornendo tutte le informazioni corrette che servono agli operatori per capire dettagliatamente il problema e quindi intervenire più velocemente.

Sarebbe utile che i tecnici della manutenzione facessero riferimento al referente condominiale per poter poi relazionare agli inquilini ed evitare comunicazioni superflue.

Asp ha intenzione di dotarsi di un modello di segnalazioni che chiarisca i dettagli dell'intervento richiesto e le caratteristiche identificative del richiedente.



PROPOSTA 3.2

Aggiornamento sullo stato delle manutenzioni condominiali

Dopo i sopralluoghi dei tecnici, sarebbe meglio comunicare direttamente agli inquilini le eventuali decisioni conseguenti ai sopralluoghi stessi, soprattutto nel caso in cui gli interventi non vengano programmati o vengano programmati a distanza di tempo; fare quindi seguire una comunicazione informativa a ciascun intervento in modo che gli inquilini si sentano ascoltati e ci sia chiarezza nella gestione della manutenzione.

Per mantenere attiva e continuativa questa comunicazione, si consiglia di attuare una fra queste due opzioni:

- creare un'utenza semplificata di accesso ad HYPER, il servizio online di Acer che funge da database dello stato degli interventi sugli immobili, per poter essere affidata a un inquilino o referente condominiale (avvezzo all'uso delle tecnologie digitali) per ogni fabbricato.



L'inquilino avrebbe accesso solamente ai dati riferiti al proprio stabile e avrebbe il compito di controllare ogni 3-6 mesi la scheda relativa all'immobile, stamparla e affiggerla in bacheca (o diffonderla sui gruppi whatsapp di condominio, nel caso si utilizzi questa modalità comunicativa), cosicché tutti gli altri inquilini siano aggiornati sul progredire degli interventi e sulle relative spese ripartite fra gli inquilini

- affidare a un operatore ACER o ASP il compito di riprodurre periodicamente le schede di ciascun immobile e inoltrarle ai referenti condominiali che le diffonderanno agli altri inquilini




PROPOSTA 3.3

Vademecum condiviso dei contatti

Previa una disamina interna fra le Istituzioni per arrivare a chiarezza riguardo all'assegnazione di alcuni interventi nei condomini, si chiede ad Asp e Acer (insieme quando condividono la gestione di uno stabile, oppure singolarmente quando la gestione è univoca) di redigere un vademecum dei contatti dei loro vari uffici, con nome dei referenti, in modo tale che gli inquilini sappiano sempre chi contattare in caso di bisogno.

Questo vademecum può essere modificato e diffuso anche internamente fra i vari operatori che potrebbero ricevere richieste dagli inquilini, affinché li possano indirizzare con certezza verso l'ufficio corretto.

Nel caso in cui sia presente un referente condominiale (o l'inquilino che gestisce la comunicazione degli interventi), in caso di problemi legati agli spazi comuni e alle parti esterne del condominio, questo si assume l'incarico di comunicare il problema; per i malfunzionamenti all'interno degli appartamenti, invece, ogni famiglia contatta l'ufficio in autonomia, secondo il vademecum fornito.



Anche il Quartiere svolge la funzione di collegamento delle esigenze dei cittadini con l'Amministrazione per segnalare problematiche e fare proposte. I residenti potranno quindi fare riferimento al Quartiere sulle tematiche esterne a quanto di competenza del condominio e anche di carattere generale per tutto il Quartiere che sia un parco, una strada, un servizio, ecc... Pertanto, anche questi contatti andrebbero inseriti nel vademecum.

Oltre ai contatti, il vademecum dovrebbe contenere anche delle schede riepilogative sul funzionamento degli impianti, affinché possano essere effettuati in autonomia dagli inquilini alcuni controlli utili a identificare meglio la problematica o a risolverla in caso sia di lieve entità, in modo da sgravare l'intervento esterno



Infine, si vuole evidenziare come esito del percorso partecipativo la responsabilizzazione di alcuni inquilini coinvolti.

Sono stati infatti sottoscritti - o sono state iniziate le procedure per sottoscrivere - i seguenti patti di abitazione: Franca Gulmanelli presso il condominio di via Lugo 91, Faenza con la mansione di Portierato Sociale; Monica Zotti presso il condominio di via Fornarina, Faenza con la mansione di Portierato Sociale o come referente condominiale.


Altri inquilini si sono inoltre mostrati disponibili ad attivarsi nei seguenti modi: Paolo Ceroni presso il condominio di via Oriani 2C, Riolo Terme con la mansione di referente condominiale e cura del giardino; Lorenzo Casadio e Sig.ra Iliana presso Vicolo Pasolini come referenti rispettivamente del Circolo Prometeo e del fabbricato ACER per l'organizzazione di attività che assicurino una convivenza serena; Monia Dotti di via Giovanni XXIII 351, Castel Bolognese come referente condominiale.



INDICAZIONI RELATIVAMENTE ALLA RISOLUZIONE DELLA PROPOSTA

Gli Enti titolari delle decisioni, preso atto del lavoro svolto dagli inquilini e dagli operatori del welfare coinvolti nei laboratori partecipativi, si impegnano ad analizzare e valutare tutte le proposte presentate in questo documento e a redigere un Protocollo d'Intesa sottoscritto unitariamente dagli Enti coinvolti entro giugno 2021.

Nei documenti verranno presentate le azioni che si intenderanno intraprendere, le prospettive temporali entro il quale realizzarle e le motivazioni che porteranno a quelle scelte.






PROGRAMMA DI MONITORAGGIO

Durante il percorso, sono state attuate delle azioni di monitoraggio per rilevare l'efficacia delle varie fasi del percorso.

In particolare, sono state svolte delle interviste telefoniche semi-strutturate a 2 inquilini per ciascun'area di progetto (strumento modificato, rispetto a quanto indicato nel bando di progetto, in quanto ritenuto più adatto all'utenza) ed è stato somministrato un questionario di valutazione al personale interno che ha partecipato agli incontri di formazione.

Queste valutazioni sono state utili sia nel corso del percorso partecipativo stesso, sia per strutturare ancora più efficacemente futuri progetti partecipativi e future offerte formative da parte dell'Unione Romagna Faentina.






I partecipanti verranno informati rispetto allo sviluppo della risoluzione delle proposte attraverso la continuità dei canali di comunicazione avviati e utilizzati durante il progetto, in particolare:

- il coinvolgimento diretto dei referenti condominiali
- i canali social degli Enti coinvolti
- la sezione del sito comunale dedicata al percorso <http://www.romagnafaentina.it/Come-fare-per/Partecipazione-e-Cittadinanza-attiva/Vicini-si-diventa>

Per l'implementazione delle singole proposte sarà infatti necessario dare continuità alle relazioni instaurate con i cittadini e con gli operatori del welfare dando loro informazioni sulle tempistiche e modalità di attuazione, oltre che coinvolgendoli direttamente nei processi di implementazione.



Proseguiranno inoltre le azioni di monitoraggio anche dopo la conclusione del percorso, con delle attività ex post che indagheranno tre dimensioni:

- inclusività del percorso: inclusione di punti di vista differenti ed arricchimento del confronto e della fiducia fra i partecipanti al percorso (strumento: interviste semi-strutturate che rilevino le opinioni dei partecipanti in merito a come è avvenuto lo svolgimento del percorso) (strumento: intervista a n. 3 partecipanti al percorso esterni all'Unione della Romagna Faentina)
- livello istituzionale: impatto del percorso in termini di efficacia (indicatore: numero di progettualità /interventi effettivamente realizzati a 12 mesi dalla conclusione del percorso)
- livello gestionale: capacità di applicare le conoscenze apprese durante gli incontri formativi (strumento: questionario semi-strutturato da somministrare a 12 mesi dalla conclusione del percorso)