



UNIONE
RENO GALLIERA

**ACCORDO OPERATIVO
PER LA DEFINIZIONE DI MODALITÀ DI
COLLABORAZIONE RECIPROCHE
FRA L'UNIONE RENO GALLIERA ED I SOGGETTI
CHE NEL TERRITORIO SI OCCUPANO
DI CONTRASTO ALLA POVERTÀ**

Approvato con Deliberazione di Giunta n. 20 del 12.02.2019

Come richiamato:

dalle "Linee guida per il riordino del servizio sociale territoriale", (D.G.R. n. 1012/2014), secondo le quali *"Occorre prendere atto che è necessario affiancare all'approccio riparativo un orientamento proattivo, orientato ad agire sui determinanti del benessere della popolazione, per non limitare l'attenzione alla sola domanda espressa, prevenire le condizioni di disagio e intercettare precocemente i problemi. Uno degli approcci più qualificanti e innovativi del welfare community è appunto il considerare i singoli cittadini e le loro aggregazioni sociali, a cominciare dalle famiglie, dalle diverse forme di auto e mutuo aiuto formali ed informali e dagli organismi associativi, non solo come potenziali beneficiari dei servizi del sistema di welfare ma come risorse della comunità locale che concorrono alla definizione degli stessi interventi volti a risolvere gli stati di bisogno evidenziati"*.

dal "Protocollo per l'attuazione del Reddito di solidarietà (Res) e delle misure a contrasto di povertà ed esclusione sociale in Emilia-Romagna", (D.G.R. n. 1311/2017), *"il cui obiettivo è favorire, a livello locale, le sinergie tra soggetti pubblici deputati all'applicazione delle misure e Terzo settore, nella direzione di costruire insieme risposte e percorsi che rendano più efficace l'azione dei diversi soggetti e più equo e razionale l'uso delle risorse. In quest'ottica l'integrazione del ruolo e delle specificità del Terzo settore rappresenta un importantissimo elemento di qualificazione del sistema territoriale: svolgendo, ad esempio, funzioni di "antenna" nei confronti delle persone o famiglie in difficoltà che possono essere informate e orientate per favorirne l'accesso alle prestazioni di sostegno al reddito e di inclusione attiva e, in generale, collaborando all'analisi dei bisogni e della loro evoluzione nel tempo, allo scambio di dati e informazioni, alla progettazione degli interventi e alla verifica dei risultati."*

dal Codice del Terzo settore (D. Lgs. n. 117/2017,) che, oltre a provvedere alla revisione e al riordino della disciplina civilistica e fiscale del mondo del Terzo settore, nel sancire l'importanza della coprogettazione tra Pubblica Amministrazione e Terzo settore, definisce anche le regole attraverso cui questi rapporti devono aver luogo a partire da forme specifiche di accreditamento e convenzioni.

Considerato che:

il Distretto Pianura Est, come previsto dal D. Lgs. n. 147/2017 e dal Piano Regionale per la lotta alla povertà 2018/2020 (delibera Assemblea Legislativa Emilia Romagna n. 157/2018), ha approvato il proprio Piano per il contrasto alla povertà, parte costituente del "Piano di zona per la salute ed il benessere sociale 2018/2020", approvato con delibera di Consiglio dell'Unione Reno Galliera n. 30 del 25.07.2018.

Il Piano individua nel Terzo settore una risorsa fondamentale per la strutturazione di un sistema territoriale di interventi e servizi a contrasto della povertà e nel servizio sociale territoriale il mandato a valorizzare e promuovere le risorse spontanee, attivare la cittadinanza e responsabilizzare tutti gli attori del territorio.

Nell'ambito del percorso di definizione del "Piano di zona per la salute ed il benessere sociale" i soggetti del Terzo settore e dei servizi del territorio, sono stati coinvolti nel laboratorio partecipativo "Creare una rete di contrasto alle povertà" che ha posto le condizioni per la definizione del presente accordo.

Nel corso degli anni è maturata la consapevolezza della necessità di mettere in rete e valorizzare le risorse della comunità, coniugando le risorse pubbliche con quelle del Terzo settore, parrocchie e

cittadini, organizzazioni sindacali, al fine di sostenere i nuclei familiari e le persone che vivono in stato di difficoltà finanziaria emergente e temporanea. Approntare risposte idonee ed efficaci appare sempre più difficile anche in conseguenza dell'intensificazione e del mutamento dei fenomeni di disagio con cui ci si trova ad operare.

Rilevato che:

le problematiche e i bisogni che caratterizzano il territorio dell'Unione Reno Galliera, rispecchiando a pieno quanto avviene a livello nazionale, evidenziano una situazione complessa ed articolata nella quale i problemi del territorio assumono forme caratterizzate da maggior complessità e multidimensionalità peraltro non radicata necessariamente in una condizione di povertà assoluta.

Si tratta di **condizioni di vulnerabilità** determinate frequentemente dall'intreccio di diversi fattori e in particolare:

- condizioni personali (disabilità psichica o fisica, precarietà connessa al titolo di soggiorno e condizione migratoria, anzianità, fragilità educative delle famiglie, ultracinquantenni in condizione di ritiro sociale e assenza di impiego o precarietà lavorativa);
- isolamento sociale (di mancanza di reti primarie e secondarie, a cui riferirsi e da cui avere un sostegno anche solo affettivo relazionale) tanto da connotarle come povertà relazionali,
- fragilità economica, conseguente a perdita del lavoro, reddito basso e "lavoratori poveri", carico familiare elevato (ad es. famiglie numerose monoreddito o monogenitoriali);
- povertà educativa che si traduce non solo in aspetti di tipo socioculturale e di istruzione, ma anche in condizioni di scarsa conoscenza di opportunità, strumenti e risorse che possono costituire utili ausili per contrastare situazioni di disagio.

A queste condizioni si aggiunge la persistenza del pregiudizio sociale e della vergogna generata dallo stato di fragilità e bisogno, che alimentano l'isolamento e instaurano una sorta di circolo vizioso che può intradare verso condizioni di cronicizzazione delle situazioni.

Da tale quadro derivano due **considerazioni operative fondamentali**:

1. le nuove fragilità o le condizioni di vulnerabilità non sempre incontrano il Servizio Sociale o le opportunità di aiuto disponibili sul territorio. Diversi elementi contribuiscono a questa difficoltà:

- la vergogna e il senso di fallimento che possono accompagnare lo stato di chi ha difficoltà lavorative ed economiche,
- l'incapacità di chiedere aiuto o la scarsa competenza nel richiederlo;
- l'incapacità di costruire una narrazione rispetto al proprio disagio e al proprio bisogno di accesso ai servizi, persone che non riescono a prendere consapevolezza del cambiamento della propria condizione e del mutato stato di bisogno e a tradurlo in richiesta di aiuto o in orientamento alle opportunità del territorio;

Tali aspetti rendono difficile la lettura dei bisogni, l'intercettazione delle persone in stato di bisogno e l'attivazione di risposte adeguate rispetto ad una fascia importante delle persone in condizione di fragilità;

2. gli interventi sono fortemente orientati all'emergenza, modalità alimentata da diversi elementi contingenti quali ad es. la necessità di accoglienza profughi o le nuove fragilità scaturite dalla crisi del lavoro o connesse ad aspetti educativi e culturali che contribuiscono fortemente allo stato di disagio socio economico di tanti nuclei famigliari e alla loro cronicizzazione; è necessario allontanarsi da modalità di lavoro improntate principalmente sull'arginare le emergenze per assumere una modalità maggiormente preventiva, al fine di aumentare l'efficacia degli interventi e l'autonomizzazione delle persone in stato di disagio.

Alla luce di quanto sopra, con il presente Accordo, le organizzazioni aderenti si impegnano a rafforzare l'azione di contrasto delle povertà migliorando l'offerta dei servizi e delle attività svolte, agendo in particolare su tre aspetti: il coordinamento e la messa a sistema degli interventi, il miglioramento e la personalizzazione dei servizi/interventi, la riduzione del sovraccarico degli operatori.

Con l'accordo si definiscono i seguenti **orientamenti operativi** che le organizzazioni aderenti si impegnano ad assumere:

- mettere la persona al centro, con i propri diritti, i propri bisogni e le proprie risorse, discostandosi da una modalità assistenziale e progettando direttamente con essa allo scopo, prima di tutto, di dare la possibilità di rinarrare la propria storia e la storia della propria fragilità, quindi, di ricostruire le reti sociali naturali che fungano da sostegno alla persona e senza le quali non è possibile attivare un processo concreto di inclusione sociale e comunitaria; in questo senso la richiesta di assistenza costituisce occasione d'incontro e di accoglienza della persona nella sua globalità e di costruzione di una relazione di fiducia;
- anticipare e prevenire le situazioni di fragilità cercando in primo luogo di superare le modalità assistenziali e di risposta all'emergenza lavorando su quattro livelli: persona, famiglia, scuola e comunità. Rispetto alla persona è fondamentale riconoscerne le risorse e le potenzialità residue sostenendola nel recupero di uno stato di proattività e di responsabilizzazione. La famiglia rappresenta il primo luogo in cui si riscontra una fragilità educativa, per cui l'accudimento dei minori spesso è completamente delegato ai servizi scolastici, i minori sono spesso soli e privi di un sostegno e attività pomeridiane. È fondamentale scongiurare il rischio che si prefigurino anche per loro un percorso di fragilità, o di scarso inserimento nel tessuto comunitario, privi di competenze di cittadinanza. Per questi motivi, la scuola si configura come un contesto ad altissima opportunità di intervento e anticipazione dei bisogni dei minori, con il ruolo ulteriore di coinvolgimento dei nuclei e di invito all'assunzione reciproca di responsabilità. D'altra parte, soprattutto a partire dalla scuola secondaria di primo grado, le iniziative a sostegno dei minori calano drasticamente, lasciando gli stessi soli e privi di sostegno.
- Infine, senza un tessuto comunitario denso e attivo, le iniziative rischiano di rimanere singole e slegate dal contesto in cui si attuano, operare a questo livello diventa pertanto fondamentale;
- fare rete e ri-attivare le comunità.

La rete diventa strumento fondamentale nella direzione di aumentare l'efficacia delle azioni, cercando anche di ridurre il carico di lavoro che si trovano ad affrontare gli operatori

e volontari. Luogo naturalmente deputato al coordinamento delle numerose azioni già svolte, offre anche la possibilità di condividere informazioni, analisi e riflessioni funzionali a generare nuove azioni.

La rete diventa anche l'utile punto di partenza per promuovere azioni di sviluppo di comunità. Ricostruire relazioni di fiducia tra i cittadini, riattivare un senso di appartenenza e coesione sociale sono aspetti fondamentali per ridurre e prevenire parte dei disagi che si accompagnano alle situazioni di fragilità e alle nuove povertà. La ri-attivazione di comunità è un passaggio necessario che richiede un'azione di sensibilizzazione e mobilitazione culturale che solleciti i soggetti del territorio a rigenerare responsabilità sociale, un clima di accettazione e percorsi di sviluppo territoriale per la produzione di benessere collettivo. Questo intervento di sensibilizzazione, necessariamente lungo e probabilmente frustrante nei suoi primi passi, non può esimersi dal coinvolgere anche l'ambito dell'imprenditoria;

- fare emergere le situazioni di fragilità, che sfuggono ai servizi e ai soggetti che operano in quest'ambito, a partire dal riconsiderare le modalità di lettura dei bisogni. A questo scopo, le associazioni possono fungere da "antenna" per "stanare" i bisogni inespressi.

Dati gli specifici orientamenti operativi indicati, con l'accordo si definiscono i **seguenti obiettivi specifici** che ogni organizzazione aderente si impegna, per le proprie competenze e specificità, a perseguire:

1. diminuire la soglia di accesso ai servizi, rendendo più tempestivo e preventivo l'intervento in situazioni di difficoltà. La rete può aumentare la capacità di intercettare le persone in condizione di disagio economico che talvolta stentano a rivolgersi ai Servizi Sociali, per pudore, timore o per sfiducia mentre accedono più facilmente a situazioni di aiuto più informali. L'intervento precoce può evitare che si arrivi ad una fase d'emergenza e ad una situazione più complessa ed onerosa;

2. mettere a sistema la molteplicità di offerte di servizio, coordinando e razionalizzando gli interventi. Il coordinamento tra le organizzazioni aderenti consente di razionalizzare maggiormente le risorse del territorio. Mettere in rete tutte le risorse consente di aumentare il paniere d'aiuti a disposizione;

3. rendere maggiormente personalizzata la risposta. Lo scambio di informazioni – nel rispetto di competenze, privacy, segreto professionale e trasparenza – ed il confronto tra organizzazioni aderenti può consentire una miglior conoscenza dei nuclei in carico e il miglioramento della risposta e la messa a punto di progetti individualizzati;

4. contribuire ad alleggerire il sovraccarico di lavoro degli Assistenti Sociali e di Volontari. Aumentata la complessità dei casi, cresce proporzionalmente lo stress lavorativo tipico delle professioni d'aiuto. La rete mira a condividere abilità ed energie per realizzare migliori risposte, alleggerendo il carico operativo ed emotivo;

5. aumentare le competenze specifiche degli operatori e dei volontari coinvolti sul lavoro di rete e di comunità, anche in termini di consulenza fra le parti per uscire dalla logica predominante della presa in carico da parte dell'assistente sociale.

Le organizzazioni aderenti alla rete sono impegnate, ciascuna per le proprie competenze e specificità, in attività mirata a ridurre e contrastare i fenomeni di povertà e di disagio, con riferimento alle problematiche già evidenziate precedentemente, e s'impegnano altresì a contribuire agli obiettivi, concordati e definiti periodicamente, riguardanti la costruzione di una rete e il coinvolgimento della comunità.

In particolare, **le attività realizzate sul territorio** che contribuiscono al perseguimento delle finalità dell'accordo e realizzate dai soggetti aderenti sono le seguenti:

1. **Attività di ascolto e accoglienza delle persone in stato di bisogno.** Si tratta delle attività, esercitate a livello territoriale e di prossimità, dalle organizzazioni aderenti, mirate ad accogliere le richieste ed esplorare la domanda al fine di comprendere i bisogni e le risorse delle persone e ad orientare verso le opportunità presenti sul territorio; Tale attività, in conformità alle finalità esposte, è svolta con modalità mirate all'accoglienza della persona nella sua globalità e con la specifica tensione a costruire una relazione positiva e di fiducia reciproca;
2. **Attività di servizio.** Sono le attività attraverso le quali, nel rispetto delle competenze e delle specificità di ogni organizzazione aderente, si orientano le persone verso le risposte più appropriate ai bisogni rilevati nelle fasi di ascolto ed accoglienza e che si concretizzano in:
 - contributi economici e buoni acquisto;
 - consegna pacchi alimentari, indumenti, pannolini, materiale didattico, altri generi;
 - accoglienza abitativa;
 - attività di accompagnamento (anziani, minori o altre categorie);
 - servizi di tutela ed esigibilità dei diritti della persona;
 - misure di contrasto alla povertà (attività di orientamento e attivazione strumenti di sostegno e contrasto);
 - orientamento al lavoro.
3. **Attività di supporto e sviluppo.** Sono le attività integrative a sostegno delle situazioni di emergenza e disagio e che si concretizzano in:
 - supporto allo studio e ai compiti scolastici;
 - formazione (linguistica, bilancio familiare);
 - attività di socializzazione e ludiche.
4. **Attività di raccolta fondi e beni.** Sono le attività mirate al reperimento di risorse economiche, beni alimentari e materiali (raccolta indumenti, materiale didattico) svolte dalle associazioni sul territorio.
5. **Attività di manutenzione della rete.** Sono le attività necessarie a promuovere, mantenere e consolidare il lavoro di collaborazione delle organizzazioni aderenti all'accordo ed in particolare:
 - governance e coordinamento della rete (gestione degli incontri, organizzazione delle attività comuni);
 - attività di allargamento delle adesioni ed implementazione della rete (attività di aggiornamento della mappatura delle organizzazioni del territorio, ingaggio e

coinvolgimento di nuove organizzazioni, con particolare riferimento al mondo delle imprese);

- manutenzione e cura (attività sistematiche di informazione, incontri periodici, formazione);
- valutazione periodica del processo e dei risultati raggiunti dal lavoro di rete.

6. Attività di sviluppo di comunità. Sono le attività necessarie per attivare le persone appartenenti alla comunità, a coinvolgerle e a responsabilizzarle rispetto alle problematiche del territorio ed in particolare:

- informazione ai cittadini sulle risorse, le attività e i progetti presenti;
- campagne di promozione e sensibilizzazione su tematiche specifiche, problemi emergenti;
- iniziative e progetti sul territorio mirati a coinvolgere attivamente i cittadini su specifici temi.

Le organizzazioni aderenti all'accordo si impegnano, nel rispetto delle rispettive autonomie e specificità di azione, a svolgere le loro attività in modo conforme a quanto condiviso rispetto alle finalità espresse e agli accordi di collaborazione tra le organizzazioni aderenti.

Operativamente si indicano i seguenti **ambiti di azione** e si specificano **modalità di collaborazione e responsabilità**:

1. Procedure di invio e scambio delle informazioni circa le persone prese incarico.

Le modalità di accesso ai punti di ascolto e di accoglienza delle persone avvengono con le modalità già predisposte da ciascuna organizzazione aderente.

Ciascuna organizzazione aderente indica un referente per le attività a cui le altre organizzazioni fanno riferimento per la richiesta di informazioni e per eventuali invii.

Gli scambi di informazioni sugli specifici casi e gli invii tra enti avvengono:

- nel rispetto della trasparenza, cioè previa condivisione e con il consenso della persona interessata;
- nel rispetto della privacy e del segreto professionale;
- con modalità di accompagnamento che rispettino la persona stessa.

2. Analisi della domanda e dei bisogni

Ciascuna organizzazione aderente, nella sua attività di accoglienza e ascolto, si impegna a confrontarsi con il referente territoriale del servizio sociale relativamente ai casi di difficile presa in carico.

Le organizzazioni aderenti si impegnano a raccogliere in modo sistematico i bisogni emergenti rilevati nell'ambito territoriale di loro pertinenza e a confrontarsi con la rete in periodici incontri, anche a scopo progettuale che, previa condivisione tra gli interessati, si svolgano con una periodicità almeno semestrale.

3. Modalità di informazione e comunicazione.

Ciascuna organizzazione aderente si impegna a rendere note alle altre organizzazioni aderenti alla rete le informazioni relative alle attività offerte, alle modalità di accesso alle

attività, ai nominativi dei referenti delle attività/iniziativae connesse ai temi oggetto del presente accordo.

L'Unione Reno Galliera assume il ruolo di referente per le comunicazioni della rete e ciascuna organizzazione trasmette le informazioni di propria pertinenza al referente per le comunicazioni della rete.

Ciascuna organizzazione aderente si impegna a promuovere i valori condivisi e il lavoro della rete nell'ambito delle proprie attività di pertinenza, pur nel rispetto della propria autonomia operativa.

4. Lavoro di gruppo, equipe, coordinamento rete.

Le modalità di lavoro prevalenti saranno quelle proprie della progettazione partecipata, atte a ricreare un contesto e un clima di ascolto e di fiducia reciproci, di rispetto e di assunzione di reciproche responsabilità, di costruzione condivisa di proposte operative.

A livello locale (o micro), i referenti delle organizzazioni aderenti e il referente del servizio sociale, si impegnano a coordinarsi rispetto alle attività di risposta alle specifiche richieste, organizzando anche incontri specifici di coordinamento e cercando di coinvolgere le altre organizzazioni territoriali.

A livello di Unione dei Comuni (o livello macro), l'Unione Reno Galliera si impegna ad assumere la funzione di governance della rete, intesa come le attività di organizzazione, gestione e attivazione delle funzioni svolte dalla rete ed in particolare:

- il coordinamento delle attività di rete;
- la convocazione dei gruppi di lavoro;
- la diffusione del materiale e delle informazioni necessarie.

Ciascuna organizzazione aderente si impegna a partecipare ai gruppi di lavoro e alle iniziative organizzate e programmate nell'ambito del lavoro di rete e a contribuire al perseguimento delle finalità della rete e al raggiungimento degli obiettivi periodicamente fissati.

L'Unione Reno Galliera e le organizzazioni aderenti nominano i propri referenti per il gruppo e per le attività di rete, promuovendo l'adesione di ulteriori soggetti del territorio non ancora aderenti.

San Pietro in Casale, 14.02.2019

Per l'Unione Reno Galliera Renzo del Mugonig

Per le Organizzazioni Sindacali FIRIP/CISS

COPII

Per Caritas [Signature]

A S. INSEME
SI PUO' FAR

AUSER

[Signature]
8
[Signature]