

## ACCORDO TRA I SOGGETTI

**AGIRE SOCIALE CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO FERRARA**

**CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA – ASP DEL COMUNE DI FERRARA**

**COMUNE DI FERRARA – ISTITUZIONE DEI SERVIZI EDUCATIVI, SCOLASTICI E PER LE FAMIGLIE E CENTRO PER LE FAMIGLIE**

**Il presente accordo, rimane aperto all'adesione futura di altri soggetti che, nel perseguimento di obiettivi indicati, condividano prassi e procedure.**

### PREMESSA

Il presente accordo intende rendere espliciti e di reciproco impegno tra i soggetti firmatari gli obiettivi che verranno di seguito descritti e le modalità per perseguirli, proposti a partire da una prassi agita e in costante aggiornamento all'interno del progetto **"Volontariato Accogliente"**. A partire dal gennaio 2011 il progetto, condiviso e strutturato fin dalla nascita, con la collaborazione attiva di volontari e di associazioni impegnate sul nostro territorio a favore di famiglie e/o donne in situazioni di difficoltà e fragilità, ha sperimentato una modalità di aiuto e accompagnamento innovativa, flessibile che si basa su alcuni punti cardini:

- **ascolto, accoglienza** e tensione a rendere **protagonista** la persona che chiede supporto, affiancata e stimolata nella ricerca di risorse umane, economiche e in termini di servizi che possano rispondere alla propria situazione contingente e nella rivalutazione delle proprie competenze e capacità;
- **attivazione e affiancamento di cittadini** in progetti di Volontariato Accogliente, con tempistica definita e nelle modalità condivise tra tutte le persone coinvolte;
- **flessibilità** degli interventi di volontariato: a seconda delle richieste, delle possibili risorse e strategie attivabili, dei servizi, enti pubblici e del privato sociale coinvolti, ogni singolo progetto assume caratteristiche e modalità specifiche;
- l'obiettivo prioritario di **prevenzione** dell'attività del volontariato, affinché chi si trova in condizioni di fragilità ed isolamento non sprofondi in maggiori complessità, da cui potrebbe essere ancora più difficile risollevarsi in un'ottica di autonomia;
- **collaborazione con i servizi coinvolti** o preposti: nell'ottica di facilitare le risposte e non sostituire o sprecare importanti energie a favore del medesimo nucleo familiare, si è sempre cercato e ritenuto fondamentale avere un rapporto chiaro e diretto con i referenti dei servizi che seguivano o avevano in carico la persona o il nucleo familiare;
- **gratuità e solidarietà**: come progetto di volontariato, tutti i volontari coinvolti agiscono con spirito di solidarietà e di "buon vicinato". Crediamo fortemente che il valore della solidarietà debba essere agito e diffuso e che, già di per sé stesso, possa essere un importante esempio e fare da traino nella promozione di una cultura di solidarietà e di cittadini responsabili e attenti ai propri vicini, in situazioni in cui non sia necessario l'intervento di servizi o di professionisti specifici

## **ALCUNI DATI**

Dall'inizio del progetto nel 2011 ad oggi (settembre 2018) sono stati avviati e portati a termine **125 accordi di volontariato**, che prevedono una presenza media di 2 volontari per ciascun progetto, con un minimo di 1 ad un massimo di 6 persone coinvolte in situazioni più impegnative. Nel complesso in questi 7 anni di progetto, circa **125 cittadini volontari** sono stati coinvolti nei progetti, alcuni dei quali hanno partecipato in diversi progetti nel corso degli anni. Oltre a questi, un **gruppo di 7-10 volontarie esperte**, con il coordinamento di Agire Sociale e la supervisione di un counselor professionista, si incontrano periodicamente per analizzare e verificare le diverse esigenze, valutare le opportunità e strategie di possibile risposta, ascoltano le persone che chiedono un supporto, favoriscono il contatto con i servizi facendo da ponte in situazioni particolarmente complesse, affiancano e monitorano lo svolgimento del progetto in tutte le fasi.

In questi anni la flessibilità delle attività delle associazioni ha favorito il nascere e svilupparsi di esperienze diversificate e mutate nel tempo a partire dalle richieste delle persone: dagli accompagnamenti casa - scuola all'accudimento in alcuni orari o momenti della settimana in cui non è possibile per svariati motivi accedere a servizi pubblici, all'affiancamento in attività di aiuto compiti per minori in cui i genitori non riescono a far fronte alle diverse esigenze dei propri figli per motivi economici, all'isolamento sociale o povertà relazionale.

Anche le tempistiche sono diversificate: da 2 o 3 giorni in occasione di richieste di difficoltà contingenti, ad alcuni mesi.

## **PERCHE' L'ACCORDO?**

Rispetto alla fase iniziale in cui i progetti di volontariato accogliente avevano come oggetto prevalente l'accudimento e l'accompagnamento di minori per motivi di incompatibilità del lavoro del genitore, in genere unico o con numerosi figli, negli ultimi anni abbiamo accolto richieste sempre più complesse. A fronte di interventi limitati al sostegno nella quotidianità, fin da subito vengono evidenziate situazioni di forte criticità e di coinvolgimento di diversi ambiti di vita dei singoli componenti del nucleo familiare. La scuola, il lavoro o la sua assenza, la situazione abitativa spesso precaria, le difficoltà genitoriali o educative, le pratiche relative al permesso di soggiorno o di natura sanitaria sono tutti aspetti che, seppure di competenza degli Enti preposti, non possono non essere considerati come integranti nel progetto di miglioramento delle condizioni di fragilità del nucleo e di perseguimento dell'autonomia o in ottica di prevenzione per minori in condizioni di rischio di povertà economica, educativa, sanitaria.

In **situazioni così complesse** che spesso arrivano al volontariato, si pone la **scelta** tra rifiutare qualsiasi aiuto, in quanto troppo complesso per una presenza di volontari anche se per un pur minimo aspetto, o creare a fronte di tali situazioni una forte alleanza con i Servizi in modo da coordinarsi e rafforzare le risposte verso un obiettivo comune e condiviso in primis dal nucleo assistito o accompagnato.

Il volontario esperto, che entra in relazione di fiducia e affianca il nucleo nell'accudimento dei figli, è presente nella quotidianità e spesso accompagna la persona nel difficile orientamento ai servizi. Il volontario potrebbe essere un aiuto prezioso per facilitare una lettura complessiva della situazione e senza dubbio una maggiore comprensione della lingua o delle procedure o possibili strade da intraprendere a fronte di numerosi e complessi bisogni. In questi anni abbiamo più volte sperimentato che la **presenza di volontari di fiducia può fungere da ponte** tra Istituzioni e singole persone, spesso straniere o con limitate competenze relazionali e comunicative, che non comprendono i propri diritti, i doveri o le modalità di muoversi sul territorio. Ma il "Ponte" funziona se poggia su solide basi, che dipendono dalla condivisione della funzione tra i soggetti coinvolti.

### **OBIETTIVI DELL'ACCORDO:**

- Facilitare la **conoscenza e il confronto** diretto tra professionisti, operatori e volontari impegnati nell'aiuto a nuclei o famiglie in situazioni di fragilità, in particolare se intervengono nella medesima situazione, partendo dalla centralità e dal protagonismo della persona richiedente aiuto;
- Sostenere il continuo **aggiornamento** di operatori e volontari relativamente ai servizi e alle attività di aiuto alle persone nei diversi contesti e in presenza di specifici elementi;
- Sostenere la persona, in particolare se straniera o con scarse capacità di comunicazione e relazionali, nell'incontro e confronto con enti e servizi del territorio;
- **Condividere e rendere operative** le modalità di presa in carico delle persone che si rivolgono ai diversi servizi o al volontariato, attraverso i servizi e/o i progetti più consoni alle diverse situazioni;
- Facilitare il coinvolgimento della **cittadinanza attiva** in percorsi di aiuto alle persone fragili, o nell'ideazione e la sperimentazione di percorsi innovativi.

### **Condiviso quanto sopra indicato, CIASCUN ENTE FIRMATARIO SI IMPEGNA a:**

- Promuovere la conoscenza presso gli operatori dei propri Enti, del Volontariato Accogliente e di tutti i servizi attivabili a sostegno di famiglie o nuclei in situazione di fragilità, organizzando incontri di informazione/formazione generali relativamente al progetto e alle procedure attivate dai servizi e a bisogni specifici;
- Facilitare la presenza e l'accoglienza, ove possibile, del Volontario Accogliente, in affiancamento e con il consenso della persona richiedente, per situazioni relative a sé e/o ai propri figli, per sostenere e facilitare la comunicazione reciproca tra i diversi soggetti e per migliorare la conoscenza della situazione complessiva;
- Facilitare e promuovere l'incontro tra due o più Enti coinvolti, in caso di particolare complessità, al fine di individuare priorità e possibilità di intervento e condividere il sostegno più efficace da parte del volontario;
- Supportare la progettazione e sperimentazione, con l'appoggio anche di altri soggetti da coinvolgere nelle varie circostanze, di percorsi innovativi che, a fronte della condivisione di ruoli e impegni reciproci, potrebbero aprire nuove possibilità di risposta per le numerose richieste che ad oggi non trovano soddisfazione.

Il presente accordo ha validità annuale dalla data della sottoscrizione; si intende tacitamente rinnovato allo scadere annuale, salvo diversa comunicazione scritta da parte degli enti firmatari ad Agire Sociale. L'accordo si intende aperto ad eventuali enti che aderissero in momento successivo alla firma, previo accordo sulle modalità e contenuti indicati e condivisi dai firmatari.

Ferrara, li \_\_\_\_\_

#### **Agire Sociale**

Laura Roncagli (presidente) \_\_\_\_\_

#### **ASP – Azienda Servizi alla Persona**

Angela Alvisi (amministratrice unica) \_\_\_\_\_

#### **Comune di Ferrara**

Ass.re Chiara Sapigni – Assessore Servizi alla Persona \_\_\_\_\_

Istituzione dei Servizi Educativi, Centro per le Famiglie