

STRATEGIA DI COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI (IO2) - Versione abbreviata

CONTRIBUTO AL WP2 - PREDISPOSIZIONE DELLA
METODOLOGIA DEL PROGETTO
PROGETTO INABLED CITIES

Questo documento è stato realizzato da:

- Comune di Bologna, in collaborazione con IRESS Società di consulenza-Bologna
- Sport and Citizenship Think tank
- Europe Region of World Physiotherapy (ERWP)

Con la collaborazione di:

- ONCE University School of Physiotherapy
- University Medical Center Radboudumc

DISCLAIMER

Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non implica l'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni contenute.

This document is made in English, Italian and Spanish. In case of any contradiction or inconsistencies between what the English language version of the Citizen Engagement Strategy says and what the Spanish and Italian languages versions of the Citizen Engagement Strategy say, the English language version of the Citizen Engagement Strategy shall prevail.

INDICE

1. Strategia di Coinvolgimento dei Cittadini - Definizione e Obiettivi	3
2. Principi guida per implementare la CES	3
3. Stakeholder e gruppo target.....	4
3.1 Raccomandazioni generali.....	4
3.2 Piano di Azione per gli stakeholder specifici di Bologna	5
4. Procedure e indicatori per la valutazione della implementazione e dei risultati della CES	7

1. Strategia di Coinvolgimento dei Cittadini - Definizione e Obiettivi

La Strategia di Coinvolgimento dei Cittadini (CES) è il risultato fondamentale del progetto InAble Cities, che mira a migliorare le opportunità per consentire alle persone con disabilità e agli anziani di essere fisicamente attivi nella vita quotidiana attraverso diversi metodi e strumenti. Per perseguire questo obiettivo, la CES si propone di fornire metodologie e strumenti di comunicazione per coinvolgere anziani e cittadini con disabilità nelle attività del progetto pilota e mantenere la loro motivazione a partecipare alle attività fisiche nei centri urbani dopo la conclusione del progetto. Può essere inteso come un processo pianificato per incoraggiare le persone con disabilità e gli anziani a partecipare attivamente alle decisioni, al fine di aumentare l'impatto sulle decisioni stesse.

La CES vuole fornire al pubblico informazioni equilibrate e obiettive per aiutarlo a comprendere il problema, le alternative, le opportunità e/o le situazioni, ottenere un feedback pubblico sull'analisi e/o sulle decisioni e garantire che le preoccupazioni e le aspirazioni delle persone con disabilità e degli anziani siano coerentemente comprese e considerate.

2. Principi guida per implementare la CES

La creazione di una strategia di coinvolgimento dei cittadini si ispira ai seguenti principi guida:

- Cura: la "capacità" sociale di attuare azioni volte a migliorare il benessere dei cittadini;
- Prossimità: la capacità di essere "vicini" alle persone, di conoscerle, cioè di ascoltare i loro bisogni, di comunicare efficacemente informazioni utili per migliorare il loro benessere;
- Fiducia: tra cittadini e istituzioni (formali e non) come condizione alla base dell'impegno stesso;
- Piacevolezza: capacità di creare situazioni accoglienti e piacevoli che aumentino la motivazione a partecipare;
- Accessibilità: capacità di rendere le proposte accessibili (rassicuranti, "accompagnate/supportate") alla popolazione target;

3. Stakeholder e gruppo target

3.1 Raccomandazioni generali

Durante le sessioni estese dei gruppi di lavoro, sono emerse diverse raccomandazioni "trasversali" per l'intero processo di coinvolgimento che è importante tenere in considerazione:

- i. È importante intercettare figure ponte e sentinella che abbiano già stabilito o possano stabilire un rapporto di fiducia con l'anziano e siano in grado di mantenerlo nel tempo;
- ii. Fare attenzione a rispettare il "principio di prossimità", cioè di vicinanza all'anziano e all'anziano con disabilità, sia nell'individuazione delle "figure ponte" sia nell'identificazione dei luoghi dove svolgere le attività. Questi luoghi devono essere accessibili ai potenziali beneficiari, il più possibile distribuiti sul territorio e anche già conosciuti e frequentati dal gruppo target;
- iii. È importante incoraggiare la partecipazione di figure ponte e sentinella alla formazione sulla strategia di coinvolgimento (che si terrà a novembre a Bologna);
- iv. Per la distribuzione del materiale informativo del progetto da parte delle figure ponte e sentinella, è necessario individuare i luoghi e i momenti più frequentati dal gruppo target: ad esempio, si propone di distribuirlo nel quartiere (in particolare nel Quartiere Savena, per Bologna) insieme ai sacchetti per la raccolta differenziata. Si può approfittare di questo momento per distribuire il pieghevole del progetto e coinvolgere gli operatori per spiegare le attività in esso contenute;
- v. È necessario utilizzare al meglio alcuni "canali informativi" già attivi (alcuni specifici per ogni quartiere) come, ad esempio, il numero verde dedicato ai caregiver (attraverso il quale far arrivare informazioni sull'iniziativa a chi chiama); oppure, può essere efficace affiggere le brochure in alcuni esercizi commerciali particolarmente attenti e sensibili che si faranno carico anche di trasmettere l'iniziativa al target (l'Ufficio Rete del quartiere Navile di Bologna, ad esempio, può individuare questo tipo di soggetti).

3.2 Piano di Azione per gli stakeholder specifici di Bologna

Tabella 6: Tabella del Piano di azione per stakeholder specifici di Bologna

STAKEHOLDER	STRATEGIA	SCOPO	ATTIVITA' E RESPONSABILE
Assistenti sociali che si occupano dell'area della non autosufficienza dei quartieri	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di realizzazione della stessa da parte del responsabile dell'area di accoglienza e/o dei servizi di assistenza ai cittadini non autosufficienti.	Assicurarsi che le informazioni vengano trasmesse in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Trasmettere le informazioni durante i colloqui con i cittadini che ricevono/non ricevono assistenza pubblica (e/o con altre modalità come la telefonata ad alcuni cittadini considerati potenziali beneficiari), avendo cura di dare le informazioni anche a chi si rivolge al servizio per un bisogno sociale o per semplice richiesta di informazioni; durante gli incontri di gruppi già attivi nel quartiere (o in collaborazione con l'amministrazione del quartiere) che coinvolgono anziani/assistiti (ad esempio il progetto "Badabene alla salute" attuato nei 6 quartieri cittadini di Bologna, di auto-mutuo aiuto, gruppi che svolgono attività culturali, gruppi di socializzazione, etc.). L'assistente sociale avrà cura di informare sull'iniziativa anche i referenti delle parrocchie con cui è in atto una collaborazione.
Assistenti sociali, responsabili dei vari reparti della Casa Residenza per Anziani (C.R.A.) e psicologi dell'Azienda Sanitaria Locale, ma anche rappresentanti del Comitato dei familiari della Casa Residenza per Anziani.	Individuare i responsabili della comunicazione per coinvolgere gli anziani/le persone con disabilità nelle attività del progetto; mantenere un rapporto costruttivo nel tempo.	<p>Far sì che le persone partecipino costantemente al programma di Att. Fis. (PA)</p> <p>Fornire opportunità anche a quegli anziani/persone con disabilità con maggiori difficoltà e soprattutto a chi non ha già usufruito di altre opportunità offerte dal distretto cittadino.</p> <p>Creare nuove reti di collaborazione e rafforzare quelle esistenti sia a livello territoriale (di quartiere) sia a livello centrale del Comune.</p>	Contributo fondamentale, attraverso relazioni di fiducia, nel ricercare la disponibilità e la collaborazione delle organizzazioni/enti già attivi nei quartieri della città (parrocchie, centri sociali per anziani, circoli ricreativi, ecc.) a partecipare alle attività del programma offrendo - spazi interni ed esterni, individuando "figure-ponte"/gestori della comunicazione, individuando possibili partecipanti, diffondendo informazioni, sviluppando e diffondendo strumenti informativi, individuando partecipanti ai focus group con cui è stata condivisa la struttura della CES, monitorando l'andamento delle attività del programma una volta iniziate (continuità della partecipazione, adeguatezza degli spazi, ecc.) e anche valorizzando le reti esistenti in altri progetti locali di promozione della salute (ad esempio Badabene alla salute) per individuare partecipanti.

			Passare le informazioni durante le visite in struttura, durante i colloqui con lo psicologo, ecc.
Operatori di enti del terzo settore che gestiscono condomini.	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di realizzazione da parte dei membri del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Assicurarsi che le informazioni vengano trasmesse in modo chiaro e adeguato al gruppo target.	Diffondere le informazioni nei condomini su scopo, tempi, luoghi e modalità di partecipazione ai potenziali partecipanti.
Operatori di società-agenzie di edilizia residenziale pubblica.	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di realizzazione da parte dei membri del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Trasmettere le informazioni attraverso il contatto con gli abitanti referenti dei condomini (ad esempio, i caposcala), persone "fidate" e vicine al gruppo target.
Caposcala", abitanti particolarmente attivi nei condomini.	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di attuazione da parte dei membri del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Diffondere nei condomini le informazioni su scopo, tempi, luoghi e modalità di partecipazione ai potenziali partecipanti.
Volontari di organizzazioni no-profit del terzo settore.	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di attuazione da parte dei membri del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Attraverso gli elenchi dei membri di queste attività/servizi e attraverso la conoscenza personale. Fornire luoghi e spazi adeguati al chiuso e all'aperto per lo svolgimento del programma di sessioni PA.
Volontari delle organizzazioni sindacali.	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di attuazione da parte dei membri del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Trasmettere le informazioni attraverso gli elenchi degli iscritti a queste attività/servizi e attraverso le interviste vis a vis.
Parrocchiani, volontari delle associazioni e parroci	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di attuazione da parte dei membri del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Trasmettere le informazioni attraverso i parrocchiani volontari e gli assistenti degli anziani che frequentano la parrocchia e che usufruiscono di alcuni dei servizi offerti. Mettere a disposizione luoghi e spazi interni ed esterni adeguati per lo

			svolgimento del programma delle sessioni PA
Volontari impegnati in attività di accompagnamento e sicurezza.	Informarli sull'iniziativa e sulle modalità di attuazione da parte dei membri del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Contribuire a individuare gli anziani, cercando di coinvolgerli nel progetto, attivare relazioni di fiducia, consentire la partecipazione dal punto di vista logistico-organizzativo (ad esempio, in alcuni gruppi è stato fornito il trasporto per consentire agli anziani di partecipare alle sessioni di PA), soprattutto nelle parrocchie.
Personale dell'Ufficio Postale	Informarli da parte dei membri del Gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Da individuare (presumibilmente durante le operazioni allo sportello). Affissione dell'opuscolo dell'iniziativa negli studi medici, informando anche le eventuali segretarie presenti di diffonderlo.
Farmacisti e altri negozianti sensibili che entrano quotidianamente in contatto con il gruppo target.	Informare i componenti del gruppo di lavoro allargato che hanno contatti con loro.	Trasmettere le informazioni in modo chiaro e appropriato al gruppo target.	Distribuire opuscoli presso i punti vendita, dopo la spiegazione del progetto ai rivenditori da parte degli assistenti sociali.

4. Procedure e indicatori per la valutazione della implementazione e dei risultati della CES

Al fine di supportare, in questa fase, i soggetti responsabili dell'impegno (operatori del quartiere, volontari/operatori di organizzazioni del territorio, cittadini, ecc.), può essere utile la costruzione, ad esempio, di un'agenda condivisa di cui verificare l'effettiva realizzazione (confronto tra pianificato/realizzato, rispetto dei tempi). È fondamentale individuare 1 o 2 figure di riferimento che coordinino l'intero processo di implementazione della CES. Per la costruzione e l'implementazione degli strumenti, è importante individuare una persona che supervisionerà la costruzione degli strumenti per l'ingaggio stesso.