

## Il progetto Parmawelfare

**Simona Tedeschi**

*CSV Emilia - Staff di Parma - animazione territoriale, progetto Parmawelfare*

Luglio 2024

Il progetto Parmawelfare nasce nell'ambito di "Esprit – la comunità genera nuovo welfare" percorso promosso e sostenuto da Fondazione Cariparma nel 2016.

Tale percorso ha visto l'attivazione di diversi gruppi di lavoro multi-professionali e inter-istituzionali chiamati a proporre progettualità innovative nell'ambito del welfare di comunità.

Fra i soggetti coinvolti: il Comune di Parma, l'Azienda ospedaliero – universitaria, AUSL di Parma, CSV Emilia, il Consorzio di solidarietà sociale e i sindacati.

In tale ambito è stato ideato il progetto che fa tesoro di tutte le azioni e sperimentazioni portate avanti da CSV Emilia negli anni precedenti, in particolare quella dei Punti di comunità iniziata nel 2014. Il progetto intende dare risposte a fragilità e vulnerabilità in un contesto nel quale crisi economica e dinamiche sociali hanno indebolito le reti di prossimità e stimolare la nascita di nuovi volontari.

Il risultato atteso è che ogni persona che vive una situazione di difficoltà possa avvalersi di una rete di prossimità in grado di accompagnarla, sostenerla ma anche di valorizzarla, consentendole anche, se lo desidera, di mettere a disposizione della comunità le sue risorse e capacità in una logica di circolarità.

Il progetto si realizza attraverso due modalità: facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi e delle opportunità del territorio ma anche sviluppare modalità complementari legate alla relazione e alla prossimità dei cittadini.

Le parole chiave sono quindi: prossimità, sostegno alle persone fragili, attivazione della cittadinanza e lavoro interistituzionale.

In tutti i quartieri di Parma e nei paesi della provincia coinvolti sono assicurati i servizi "leggeri" di comunità portati avanti da cittadini volontari formati (circa 150) e da associazioni (oltre 30): orientamento, supporto burocratico, "domiciliarità leggera" (spesa, commissione, accompagnamento, compagnia ecc.), animazione territoriale, sostegno materiale.

Nel 2023 sono state supportate in tutto 4679 persone e forniti 15300 servizi.

Le persone da supportare vengono individuate attraverso i segnalatori di bisogni che sono sia formali (poli sociali, ospedale, casa della salute, parrocchie, società sportive) che informali (commercianti e privati cittadini).

Tutto questo è possibile attraverso il coordinamento di NONPIUSOLI che è composto da 12 Punti di comunità e oltre 30 associazioni agganciate nel 2020 grazie al progetto Parma Facciamo Squadra<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Parma Facciamo Squadra è una campagna di raccolta fondi avviata allo scopo di portare all'attenzione della comunità parmense temi sociali di particolare importanza per il territorio.

L'iniziativa, promossa e coordinata da CSV Emilia Centro Servizi al Volontariato per le province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, insieme a Fondazione Cariparma nasce nel 2013 grazie anche al contributo di due note aziende locali, Gruppo Barilla e Chiesi Farmaceutici che, insieme a Fondazione Cariparma alimentano "l'effetto moltiplicatore della solidarietà" per il quale per ogni € donato dal singolo cittadino, i tre partner ne aggiungono uno ciascuno (fino ad un massimo di € 50.000 ciascuno).

Conad Centro Nord a partire dal 2018 contribuisce alla realizzazione dell'evento di raccolta fondi "Anolino Solidale" in qualità di fornitore ufficiale degli ingredienti e dei materiali per la produzione e dei generi di ristoro per i 1.600 volontari. Protagonista del progetto è il volontariato locale che, in coerenza con il tema individuato della campagna in corso, è chiamato a co-progettare e realizzare l'impegno assunto con i donatori gestendo e impiegando i fondi raccolti al fine di raggiungere l'obiettivo. Garante per l'impiego efficiente e trasparente dei fondi raccolti è MUNUS, la fondazione di comunità di Parma e provincia.

I Punti di comunità sono nati a partire dal 2014 attraverso un intenso lavoro di tessitura nei singoli quartieri e paesi della provincia coinvolgendo le realtà sociali sia istituzionali che appartenenti al terzo settore.

Un esempio è la nascita del Punto di comunità Montanara che è avvenuto dopo l'esondazione del fiume Baganza. Tale evento ha visto la mobilitazione di molti cittadini. Dopo quell'episodio è stato creato un tavolo per dare continuità e valorizzare le risorse scese in campo nell'emergenza.

Il Punto di comunità vuole essere un luogo bello e accogliente dove attivare l'ascolto per identificare i bisogni delle persone, orientare alla fruizione di ciò che già esiste, attivare i cittadini mettendo a disposizione informazioni utili ma anche occasioni concrete di socialità e offrire servizi mobilitando altri cittadini disponibili.

Il Punto di comunità è un luogo fisico ma è anche uno spazio relazionale incubatore di idee e di creatività. Nel tempo si è connotato come un vero e proprio dispositivo organizzativo capace di favorire le connessioni.

Per consentire la sostenibilità del progetto nel tempo, i Punti di comunità sono nati in luoghi già "abitati" da altri soggetti. Sono quindi luoghi piccoli all'interno di ambienti fortemente riconoscibili dalla cittadinanza. Ognuno di loro ha un numero di telefono sempre attivo e, per facilitare il contatto da parte dei cittadini, nel 2020 è stato creato anche un numero di telefono centralizzato per Parma e provincia. Tale numero è gestito dai volontari del Punto di comunità in ospedale Maggiore. Le richieste vengono poi passate ai singoli Punti di comunità di quartiere che attualmente sono 12: Pablo, Oltretorrente (Villa Ester), Punto Ospedale Maggiore, Montanara, Molinetto, Casa dei mille, Lubiana-San Lazzaro (nella Casa della Comunità), Cittadella, San Leonardo, Sorbolo-Mezzani, Borgotaro, Vaio (Fidenza).

Attualmente si sta lavorando per aprire il Punto di comunità a Langhirano e a breve inizieranno i lavori per quello di Colorno.

Ogni Punto di comunità è diverso in quanto la sua identità viene definita dai volontari che lo animano ma anche dai bisogni che vengono intercettati nel territorio.

Ne consegue che, a parte alcuni servizi che sono comuni, altri nascono dalle esigenze della realtà locale. Tutti, ad esempio, effettuano il supporto burocratico online e la "domiciliarità leggera" ma altre iniziative sono specifiche dei singoli territori: nell'area ovest della città di Parma viene effettuato il sostegno compiti per gli alunni segnalati dall'istituto comprensivo limitrofo ed è nato il gruppo "5 lingue" che si occupa di formazione alla lingua italiana ma anche alla lingua inglese, digitale e ad altre lingue europee.

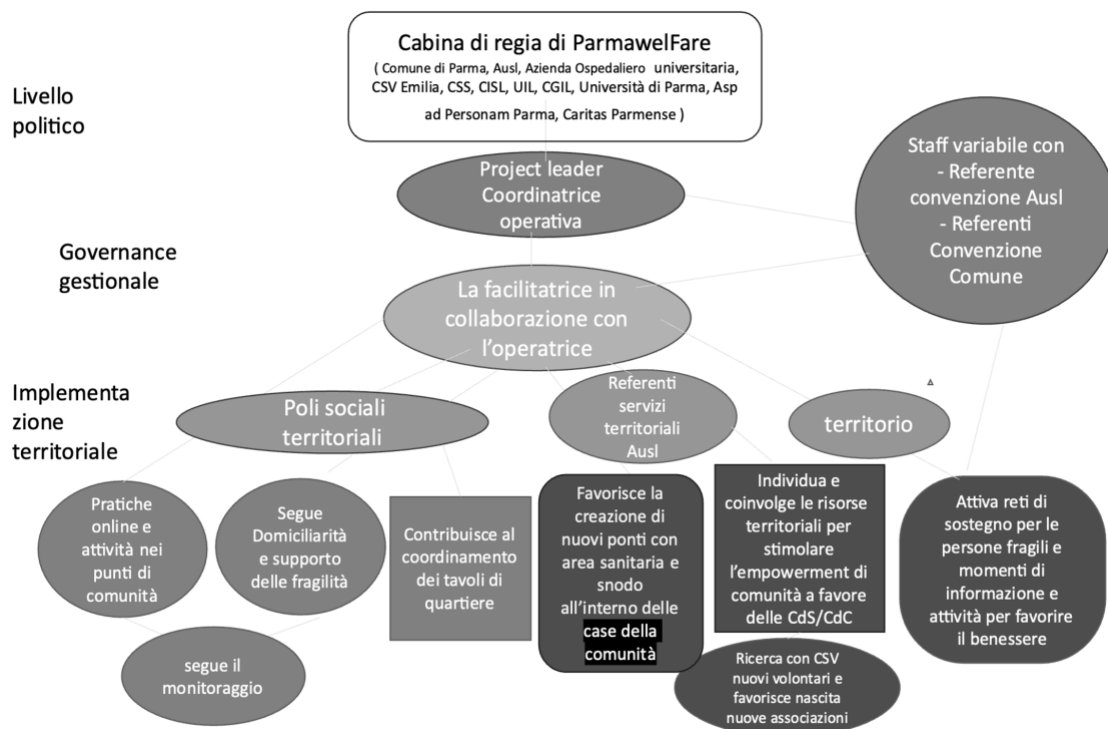
Nell'area est della città sono nati un dopo-scuola negli spazi comuni di una palazzina di ACER e il progetto IRIS che permette l'accoglienza diurna di donne con bimbi accolte nei dormitori. È nata anche la collaborazione con il Centro di Salute Mentale al fine di avviare azioni di supporto a domicilio di utenti in carico al CSM e al Polo territoriale dei servizi sociali. Questo ha permesso anche l'attivazione di un percorso formativo per volontari.

Il Punto di comunità in ospedale Maggiore ha nel tempo consolidato le relazioni con il Punto unico Dimissioni, il Servizio sociale ospedaliero e con le associazioni per il supporto delle persone fragili sia in fase di ricovero che in fase di dimissione.

Il servizio di trasporto di Assistenza Pubblica, sostenuto dall'azienda Chiesi, in fase di dimissione di persone con fragilità sociale ne monitora il rientro a domicilio. Tale servizio è stato allargato a tutti i cittadini in condizioni di fragilità tramite presentazione e invio del protocollo di attivazione a tutte le assistenti sociali di Parma.

È stato inoltre ampliato il progetto per la raccolta di ausili per le persone che ne hanno urgenza o che non possono pagarne il noleggio. Grazie alla collaborazione con le associazioni ANMIC e Intercral è stato strutturato un vero e proprio servizio di prestito.

È stata coinvolta anche la cooperativa Sirio per assicurare il trasporto di letti sanitari. Negli ultimi mesi è stato avviato anche a Parma il Progetto *Soggiorno Sereno* che, grazie alla collaborazione con la catena alberghiera Inchotel, permette di accogliere gratuitamente le persone che devono fare dei controlli medici a Parma insieme ai loro caregiver. Di recente il CSV Emilia ha aperto, presso la Fondazione Munus, un fondo dedicato alla fragilità legata alla malattia. Tale fondo permetterà di sostenere il progetto ausili così come il servizio sociale ospedaliero per l'acquisto di presidi non reperibili tramite il progetto ausili e andrà a garantire i trasporti per le dimissioni di persone con rete sociale fragile sia nel distretto di Fidenza che nelle Valli Taro e Ceno. Tutte queste azioni sono il frutto di un dialogo costante con gli operatori istituzionali ma anche con le associazioni. Poiché il progetto è così ampio e le richieste nel tempo sono diventate sempre più complesse è stato necessario sviluppare un'organizzazione precisa e capillare.



La parte politica del progetto è affidata alla cabina di regia nella quale vii sono tutti i promotori del progetto legati da un protocollo di intesa. Nel 2023, oltre ai soggetti coinvolti nella prima fase del progetto, sono entrate anche l'Università di Parma, Asp ad Personam di Parma e la Caritas Parmense.

Alla base dell'organizzazione c'è il coordinamento formato da figure professioniste: la coordinatrice di progetto, le facilitatrici territoriali e le operatrici territoriali.

La figura ponte è il project leader che convoca la cabina di regia e si interfaccia con la parte più operativa.

Alla base del sistema Parmawelfare c'è la figura della facilitatrice territoriale. Tale figura è formata nell'ambito dello sviluppo di comunità e svolge il compito di snodo fra area sociale, area sanitaria e comunità.

La facilitatrice raccoglie sia le istanze delle istituzioni che quelle del territorio. Lo strumento principale per questo lavoro è il tavolo di quartiere convocato sia dalla PO del Comune di Parma

che dalla facilitatrice. In questi tavoli si riflette sui problemi ma anche sulle possibili soluzioni in maniera condivisa e creativa.

La facilitatrice inoltre è in ascolto di tutto il terzo settore del territorio e, tramite i volontari, anche dei singoli cittadini.

Da maggio 2022 il Punto di comunità San Lazzaro è stato trasferito nella Casa della Comunità per supportarne lo sviluppo.

Dal 2023 quindi il Progetto Parmawelfare collabora nel processo che vede il passaggio da Casa della salute a Casa della comunità. Ci sono due convenzioni che sanciscono questa collaborazione: la convenzione AUSL-CSV Emilia per l'empowerment di comunità a favore delle Case della comunità e la convenzione con il Comune di Parma per il "Patto sociale".

Lo stesso processo Patto sociale ha visto in uno dei suoi 5 tavoli il riconoscimento della figura della facilitatrice come strategica per lo sviluppo delle Case della comunità.

Anche nel distretto sud-est a Langhirano, per consentire il passaggio da Casa della salute a Casa della comunità si è avviato il lavoro per l'attivazione del Punto di comunità all'interno della Casa della salute. La facilitatrice sta attualmente incontrando tutte le associazioni del territorio per conoscerne le peculiarità, impostare sinergie e porre le condizioni per una forte collaborazione con l'istituzione.

Il progetto Parmawelfare, grazie al lavoro portato avanti negli ultimi dieci anni, ha posto le condizioni per facilitare le connessioni fra tutte le parti che contribuiscono al sistema di welfare locale.

Il progetto ha dato protagonismo al terzo settore sottolineandone la capacità di partecipare alla costruzione del benessere comunitario.

I volontari entrano nella rete con pari dignità dei professionisti e portano la visione specifica del cittadino ma anche l'idealità che li connota come individui e/o come componenti di una realtà associativa.

Il progetto Parmawelfare si colloca in un'area dove le istituzioni faticano ad arrivare e tesse trame di ascolto e attenzione verso chi ha difficoltà a chiedere aiuto.

Mantiene costantemente due linguaggi; quello della cittadinanza ma anche quello delle istituzioni; costruisce quindi ponti in modo che la collaborazione sia fluida.

Per reagire a stimoli costantemente in trasformazione e tenere insieme tutte le parti, il progetto ha dovuto evolversi e darsi un'organizzazione strutturata ma elastica. Tale struttura ha permesso di reggere i colpi del cambiamento, le incertezze e le difficoltà.

Non vengono erogati servizi rigidi e prestabiliti ma risposte a bisogni specifici e continuamente in mutamento.

La costruzione di queste risposte permette ai volontari di essere protagonisti e tale protagonismo restituisce loro un senso di auto-efficacia che contribuisce al benessere non solo del cittadino che viene accolto nel suo bisogno ma anche del cittadino stesso che offre tempo per la relazione di cura.

Parmawelfare si colloca quindi nell'area dove la cura diventa diffusa e partecipata e usa un linguaggio connotato soprattutto da un tempo lento dedicato all'ascolto e alla costruzione di risposte puntuali e condivise come abiti sartoriali modellati per le singole persone.

Contribuisce a costruire una visione di salute che supera la divisione fra enti pubblici e terzo settore e sostiene una prospettiva basata sull'integrazione, la complementarità e lo scambio di competenze e valori.