



Assessorato alle Politiche Sociali
Ufficio di Piano

Piano di Zona 2016-2018
Aggiornamento Terza Annualità
Documento di sintesi
per la discussione e la concertazione

AZIONI TRASVERSALI
Annualità 2018

IL QUADRO DEI SERVIZI ATTIVI

1. La Centrale Operativa Sociale

La Centrale Operativa Sociale, attiva h 24, svolge funzioni di:

- **Telefonia Sociale:** attività di front office telefonico per informazione ed orientamento al cittadino nell'accesso ai servizi offerti dal Comune di Napoli e alla rete delle risorse attive sul territorio;
- **Pronto Intervento Sociale:** fornisce forme di assistenza primaria urgenti alle persone in situazione di bisogno attraverso il raccordo tra le misure di pronto intervento immediato sul posto in seguito a segnalazione e i percorsi di inclusione sociale;
- **Telesoccorso:** fornisce un idoneo supporto per la gestione delle emergenze e degli stati di particolare necessità di persone anziane e non autosufficienti, invalidi, cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie che comportino uno stato di limitata autonomia, offrendo risposte tempestive ai segnali di allarme inviati dalle apparecchiature di telesoccorso installate presso gli utenti.

La funzione di Pronto Intervento Sociale viene esercitata attraverso un servizio di reperibilità effettuato dagli assistenti sociali, i quali vengono attivati per tutte le situazioni di emergenza di natura sociale della popolazione che richiedono nell'immediato gli interventi più idonei alla soluzione della problematica di disagio espresso e la messa in protezione della persona in difficoltà.

Il Pronto Intervento Sociale è la possibilità di dare risposte rapide e concrete a situazioni impreviste ed imprevedibili che possono incidere negativamente sui bisogni primari del singolo e della famiglia (necessità di protezione, sicurezza personale) in misura tale da far temere nell'immediato un probabile danno di significativa consistenza sul piano fisico, psichico o esistenziale. Esso rappresenta una risposta tempestiva a situazioni emergenziali che si verificano al di fuori dall'orario d'accesso al Centro Servizio Sociale Territoriale e la protezione offerta dura il tempo strettamente necessario ad individuare e realizzare condizioni favorevoli alla risoluzione del bisogno immediato. Il servizio di reperibilità consente, quindi, di avere sul territorio cittadino una professionalità disponibile, a prescindere dai limiti derivanti dalla competenza territoriale e dall'orario lavorativo, in grado di accogliere la domanda di aiuto, valutare il bisogno e fornire la risposta temporanea più adeguata.

2. Agenzia di Cittadinanza

Partendo dalle prime due annualità di realizzazione del progetto, in sinergia con il CSV Napoli, l'Amministrazione Comunale ha inteso dare avvio ad una nuova annualità delle Agenzie di Cittadinanza sperimentando nuove pratiche di welfare territoriale, ovvero di percorsi di responsabilizzazione competente del territorio a partire dalla comunità non più intesa come bacino di utenza caratterizzato da forme più o meno gravi di disagio ma come attore sociale che si rende collettivamente capace di analizzare la propria situazione, ne riconosce i bisogni e si mobilita per il cambiamento favorendo il protagonismo dei cittadini.

Elemento di innovazione è proprio l'utenza al quale si rivolge l'Agenzia in quanto, oltre a coinvolgere persone anziane, mira alla messa in campo di interventi anche rivolti ai soggetti disabili.

Le Agenzie, dislocate con una o più sedi territoriali in ogni municipalità, svolgono almeno tre delle seguenti linee di intervento:

- a) Assistenza leggera alle persone anziane ed alle persone con disabilità (azione obbligatoria).
- b) Percorsi d'inclusione sociale delle persone anziane e con disabilità (azione obbligatoria).
- c) Promozione e sostegno dei luoghi di aggregazione spontanea della comunità territoriale. (opzione 1).
- d) Promozione della Cittadinanza attiva (opzione 2).

Assistenza leggera alle persone anziane ed alle persone con disabilità (azione obbligatoria)

Attività di sostegno alla persona anziana e/o con disabilità all'interno dell'abituale contesto familiare, relazionale e territoriale attraverso attività di segretariato sociale e in via prioritaria attività di intervento sociale (attività di pronto intervento a bassa soglia, compagnia, accompagnamento, disbrigo pratiche quotidiane quali pagamento bollette, spesa, acquisto farmaci, richieste certificati etc.).

Percorsi d'inclusione sociale delle persone anziane e con disabilità (azione obbligatoria)

Realizzazione di attività ed interventi finalizzati a promuovere percorsi di invecchiamento attivo per le persone anziane e percorsi di inclusione sociale per persone con disabilità, mediante la sperimentazione di spazi fisici e relazionali nuovi. Le tipologie di attività realizzate sono:

- ✓ l'impegno civico, la cultura e il tempo libero promuovendo la socializzazione e la condivisione di spazi, tempi e attività comuni;
- ✓ la partecipazione a percorsi di cittadinanza attiva, culturali, alla vita della comunità locale anche attraverso l'impegno civile nel volontariato che preveda la realizzazione di progetti sociali utili alla comunità e finalizzati alla diffusione di una nuova cultura dell'inclusione sociale delle persone anziane e con disabilità (a titolo esemplificativo: azioni di sorveglianza all'ingresso degli studenti a scuola, presidio nelle aree verdi ed aree gioco presenti nelle Municipalità, accompagnamento degli studenti a scuola, etc.);
- ✓ la prevenzione e il benessere: azioni tese cioè al mantenimento del benessere della persona anziana sostenendo corretti stili di vita, l'educazione motoria e fisica.
- ✓ Percorsi di autonomia delle persone con disabilità: azioni volte allo sviluppo di competenze, e al potenziamento dell'autostima e delle capacità, abilità e competenze di socializzazione e condivisione di spazi, tempi e attività comuni per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità.

Promozione e sostegno dei luoghi di aggregazione spontanea della comunità territoriale (opzione 1).

Azioni volte alla riqualificazione di luoghi di aggregazione spontanea dei bambini e degli anziani (aree gioco, circoli, etc).

Le attività che sono finalizzate alla cura e la valorizzazione di tali luoghi prevedono ad esempio l'installazione di tavoli, panchine, piuttosto che ombreggianti o coperture per la pioggia, in modo da dare agli anziani e, anche a chi porta fuori i bambini piccoli, luoghi comodi nei quali sostare.

Promozione e valorizzazione del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva (opzione 2).

L'obiettivo di questa linea d'intervento è di creare strumenti di socializzazione con le persone del vicinato per venire incontro alle necessità quotidiane, fornire aiuto concreto, condividere attività, portare avanti progetti collettivi di interesse comune e trarre quindi tutti i benefici derivanti da una maggiore interazione sociale.

Le azioni messe in campo sono caratterizzate da collaborazioni aperte e informali volte ad identificare e promuovere spazi territoriali in cui i problemi privati si connettono in modo significativo.

In tal senso saranno privilegiati strumenti organizzativi quali la creazione di gruppi di quartiere (social street); la costituzione di gruppi di auto mutuo aiuto; l'attivazione di forme organizzative leggere tra famiglie e/o utenti (portatori di bisogno) volte all'autoproduzione di servizi, alla condivisione di risorse e criticità e all'autogestione di forme di welfare leggero, attività di animazione e promozione territoriale, attività di formazione per i volontari, campagne di comunicazione e sensibilizzazione, etc.

3. I.T.I.A.- Intese Territoriali di Inclusione Attiva

A conclusione della procedura svolta nell'ambito dell'Avviso Pubblico Regionale I.T.I.A - Intese Territoriali di Inclusione Attiva, il Comune di Napoli ha costituito una rete con n. 13 soggetti partner individuati per la realizzazione di attività di sostegno a persone e famiglie svantaggiate in condizioni di vulnerabilità e fragilità sociale.

Il progetto si articola nelle seguenti linee di azioni:

Azione A) Servizi di supporto alle famiglie

L'azione di supporto alle famiglie si sostanzia in un complesso di attività finalizzate a promuovere il benessere dell'intero nucleo familiare in ogni fase del suo ciclo di vita, avendo come obiettivo specifico quello di assicurare ai bambini la possibilità di vivere in contesti familiari positivi e tutelanti.

Azione B) Percorsi di empowerment

I Percorsi di empowerment possono consistere in progetti formativi finalizzati all'acquisizione o al rafforzamento di competenze chiave e tecnico professionali oppure in servizi di sostegno orientativo che prevedono l'accompagnamento alla definizione di un percorso personalizzato di orientamento mediante colloqui individuali.

Azione C) Tirocini di Inclusione Sociale

Tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia ed alla riabilitazione di persone prese in carico dai servizi sociali professionali e/o dai servizi sanitari competenti.

4. ReI – Reddito di Inclusione

Il Reddito di Inclusione (REI) è una misura nazionale di contrasto alla povertà, introdotta con il d.lgs. 15 settembre 2017, n. 147. Il REI si compone di due parti: un beneficio economico, erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica (Carta REI) e un progetto

personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà.

Il Comune di Napoli si avvale dei Centri di Servizio Sociale Territoriali per la valutazione multidimensionale del bisogno del nucleo familiare beneficiario del contributo ReI e per la successiva presa in carico del nucleo ed elaborazione del progetto personalizzato. Il progetto coinvolge tutti i componenti del nucleo familiare e prevede l'identificazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei sostegni di cui il nucleo necessita, degli impegni da parte dei componenti il nucleo a svolgere specifiche attività (ad esempio attivazione lavorativa, frequenza scolastica, tutela della salute, ecc.). Il progetto è definito sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni da parte dei servizi, insieme al nucleo. Il Comune di Napoli, in accordo con i Centri per l'Impiego, ha delineato una procedura per segnalare gli utenti che, a seguito di colloquio con il servizio sociale territoriale, presentino un bisogno lavorativo e per i quali risulti opportuna l'adesione ad un patto di servizio.