



*Assessorato al Welfare*  
*Ufficio di Piano*

---

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

**Politiche per il Contrasto alla grave**  
**emarginazione adulta**

### ***Gli interventi di contrasto alla grave emarginazione adulta***

Le condizioni di grave emarginazione adulta sono caratterizzate da bisogni diversificati e in molti casi multidimensionali.

In base alla rilevazione condotta dall'Istat nell'ambito di una ricerca sulla condizione delle persone che vivono in povertà estrema, realizzata a seguito di una convenzione tra l'Istat, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, la Federazione italiana degli organismi per le persone senza dimora nell'anno 2014 si stima una presenza di circa 1.559 persone senza dimora sul territorio cittadino a fronte delle 909 stimate nell'anno 2011 (con un incremento di oltre il 70%).

Secondo la mappatura territoriale effettuata dal Servizio in città le persone senza dimora si trovano quasi tutte concentrate nelle Municipalità II e IV, nei pressi della stazione ferroviaria e nella Municipalità III nella quale insistono due dei tre Centri di accoglienza a bassa soglia cittadini. Probabilmente per rispondere ad un maggior bisogno di protezione e sicurezza spesso le persone senza dimora si concentrano nel centro storico della città presso monumenti di particolare prestigio caratterizzati da portici o gallerie.

Numerose segnalazioni riguardano la presenza di persone senza dimora presso le sale d'attesa delle strutture ospedaliere.

Le persone che si concentrano in zone della città maggiormente nascoste e isolate risultano difficilmente avvicinabili e rifiutano di intraprendere percorsi di recupero o di accompagnamento anche presso presidi sanitari. Si tratta spesso di gruppi composti prevalentemente da persone straniere prive di regolare titolo per il soggiorno con problemi di dipendenza.

Su una presenza annua stimata in 1559 persone senza dimora sul territorio cittadino i Servizi "di punta" dell'Amministrazione intercettano e accolgono circa n.1147 persone (il 73% dell'utenza potenziale).

I dati forniti dai servizi mostrano una realtà multiforme, caratterizzata, in ogni caso, da una prevalenza di uomini (75%) che hanno superato i quarant'anni. Il 63% degli utenti si concentra nella fascia d'età 40-60 anni.

La presenza delle donne ha assunto un certo rilievo negli ultimi anni e sembra in costante aumento, la maggioranza rientra nella fascia d'età 50-60 anni: si tratta di straniere provenienti da paesi dell'est.

Particolarmente numerose sono le persone extracomunitarie, immigrate prevalentemente dai paesi del nord Africa, che vivono per altro la condizione di emarginazione più grave anche rispetto ai servizi socio sanitari presenti sul territorio. Gran parte degli stranieri proviene dal Nord Africa (Marocco, Algeria, Tunisia) e da Ucraina ed Est Europa (Polonia, Romania).

Le persone che in un dato tempo e spazio si trovano a vivere per strada o in situazioni di emergenza sociale possono aver vissuto, infatti, percorsi di vita molto diversi, trovarsi a stadi differenti del processo di emarginazione e presentare o meno problematiche che investono più dimensioni della persona (come patologie psichiatriche o dipendenze da sostanze). In questo senso risulta evidente che le politiche per la grave emarginazione adulta debbano assumere questa complessità e specificità di approccio.

L'obiettivo generale è stato dare, ai soggetti in condizione attuale o pregressa dipendenza da sostanze, in condizione di disagio psichico o senza dimora strumenti atti a favorire il reinserimento sociale, abitativo e lavorativo.

### **IL QUADRO DEI SERVIZI ATTIVI**

Il complessivo quadro dei servizi è attualmente oggetto di un complessivo ripensamento, in relazione agli approcci e alle metodologie anche alla luce delle Linee di Indirizzo per il Contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia approvate in conferenza unificata nel mese di novembre 2015.

La transizione da un approccio emergenziale o a gradini verso un approccio housing first, che identifica la casa, intesa come luogo stabile, sicuro e confortevole dove stabilirsi, come punto di partenza per avviare e portare a compimento ogni percorso di inclusione sociale, richiede una adeguata programmazione e una gradualità soprattutto per quanto riguarda le metodologie d'azione e gli strumenti di lavoro.

La pratica che sottende a questo approccio è quella della presa in carico delle persone con particolari fragilità a partire dal riconoscimento dello stato di bisogno del soggetto, grazie alla regia del servizio sociale.

La strategia di intervento complessiva è fondata sul riconoscimento dei diritti delle persone e sulla costruzione/ricostruzione identitaria. Naturalmente si tratta di una strategia di lungo periodo che si avvarrà anche di finanziamenti dedicati e che dovrà essere condivisa con tutti gli attori della rete territoriale.

Il modello strategico che s'intende promuovere, coerentemente con l'assetto cittadino dei servizi prevede il superamento della logica assistenziale che si associa spesso ad una concezione dell'utente come incapace di uscire dalla sua condizione, privo di qualsiasi risorsa personale, materiale o sociale per autogestirsi.

La strategia legata all'empowerment, richiama invece l'importanza dell'autogestione della propria condizione, della presa di decisioni autonoma, della partecipazione agli eventi che incidono sulla propria condizione.

Naturalmente tale modello può essere attivato solo laddove gli interventi di pronto intervento sociale e cd. a bassa soglia, risultino garantiti in misura soddisfacente sotto il profilo del coordinamento e dell'appropriatezza delle attività.

## **La Centrale Operativa Sociale**

La Centrale Operativa Sociale attiva h24, 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 una stato di limitata autonomia, offrendo risposte tempestive ai segnali di allarme inviati dalle apparecchiature di telesoccorso installate presso gli utenti.

Le attività di Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale si concretizzano anche in interventi di pronta reperibilità effettuati dalle assistenti sociali per tutte le situazioni di bisogno di natura sociale della popolazione, per le quali risulta necessario compiere nell'immediato gli interventi più idonei volti alla eventuale soluzione della situazione di disagio espresso

### **Gli interventi in regime di reperibilità**

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.

Tale attività, al fine di professionalizzare un servizio che in passato era svolto da personale con profilo non adeguato, è affidato esclusivamente agli assistenti sociali.

Gli interventi attuati nel corso del Nell'anno 2017 si sono verificati un totale di 123 interventi rivolti a:

46 minori stranieri non accompagnati

49 minori

13 persone senza dimora

6 donne vittime di violenza

9 interventi vari

L'organizzazione del servizio prevede una turnazione tra gli assistenti sociali del Comune di Napoli che risiedono sul territorio cittadino e nei Comuni limitrofi. Si tratta di un lavoro che va ad aggiungersi a quello regolarmente svolto e che necessita, quindi, di un'organizzazione complessa che tenga conto non soltanto della turnazione tra le persone coinvolte ma anche delle ore lavorate e di quelle di disponibilità, del monitoraggio degli interventi effettuati nonché della predisposizione di strumenti e metodologie adeguate alla particolarità dell'intervento. L'intervento in regime di reperibilità, infatti, richiede, in tempi brevi e con una ridotta conoscenza dell'utente e del suo contesto di vita, di individuare la soluzione più idonea alla problematica immediata.

Nell'ottica di elevare la qualità degli interventi di pronta reperibilità è stato realizzato, a cura del CNR, il percorso laboratoriale "TRAME" la cui finalità è stata sviluppare e rafforzare strategie di coping ovvero strategie mentali e comportamentali che consentano alle assistenti sociali di fronteggiare carichi di lavoro e casi particolarmente critici quali gli interventi di reperibilità che, come già evidenziato, costringono a compiere scelte rapide e risolutive pur avendo una conoscenza inevitabilmente poco approfondita del caso e necessitano, pertanto, di una lucidità e una forza d'animo significative.

### **Unità di strada**

Il Servizio *Unità di Strada* senza dimora ha un ruolo nevralgico nel sistema dei servizi in quanto funge da ponte tra la persona senza fissa dimora ed i servizi territoriali e, nella sua funzione di prossimità, risulta in grado di avvicinare e, in alcuni casi, agganciare le persone senza dimora che non si rivolgono ai servizi.

In ragione della necessità di assicurare servizi stabili e strutturati all'interno di un approccio strategico complessivo alla grave emarginazione, il servizio Unità di Strada senza dimora è stato individuato tra le azioni progettuali ammesse a finanziamento a valere sul Fondo Sociale Europeo, nell'ambito dell'azione 3.2.2, del Programma Operativo Nazionale plurifondo Città metropolitane 2014-2020 (PON METRO).

Nell'ambito degli interventi finalizzati al contrasto e alla prevenzione dell'homelessness e delle dipendenze patologiche, le Unità di Strada sono tra i servizi più diffusi e svolgono funzioni di prossimità sul territorio, con azioni di informazione, sensibilizzazione e riduzione dei rischi legati alla vita "di strada", oltre che interventi di riduzione del danno.

Gli **obiettivi prioritari** dell'intervento delle Unità di Strada senza dimora sono:

- decodificare i bisogni dell'utenza e rispondere prontamente ai bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute psico-fisica delle persone senza fissa dimora;
- instaurare relazioni di fiducia ed empatia propedeutiche alla relazione di aiuto;
- fungere da ponte tra gli utenti ed i servizi, in quanto costituite da *operatori che possono stabilire la miglior relazione possibile con l'interessato* in virtù del diretto e costante contatto.

Le Unità di strada sono caratterizzate dalla presenza di équipes di operatori che, percorrendo quotidianamente i luoghi dove abitualmente si ritrovano le persone senza dimora, riescono a realizzare un primo contatto e una prima forma di comunicazione e relazione con questi ultimi.

Sono prestazioni del servizio:

- distribuzione coperte, abiti, altro;
- primo counselling e supporto psicologico;
- orientamento e accompagnamento ai servizi di diagnosi e cura;
- orientamento, informazione e accompagnamento ai servizi territoriali;
- ascolto attivo;
- campagne di sensibilizzazione, diffusione di opuscoli informativi.

Tale servizio si sviluppa in fasi successive di aggancio e avvicinamento, ovvero raccolta delle segnalazioni di situazioni di urgente bisogno; intervento immediato sul posto; contenimento dell'emergenza/riduzione del danno; acquisizione degli elementi informativi necessari alla strutturazione dell'intervento; formulazione e attuazione di un progetto di intervento a brevissimo termine; Informazione, orientamento e accompagnamento, collegamento con la rete delle risorse territoriali pubblico/private attive sull'emergenza sociale.

#### **INNOVAZIONI INTRODOTTE**

Sulla base dell'attività di monitoraggio e dell'analisi del territorio il Servizio sarà articolato su tre diverse zone della Città, di seguito indicate:

**Zona 1: Municipalità I (Chiaia, Posillipo, San Ferdinando) e II (Avvocata, Montecalvario, Mercato, Pendino, Porto, San Giuseppe);**

**Zona 2: Municipalità III (Stella, San Carlo all'Arena), V (Vomero, Arenella), IX (Soccavo, Pianura) e X (Bagnoli, Fuorigrotta);**

**Zona 3: Municipalità IV (San Lorenzo, Vicaria, Poggioreale, Zona Industriale), VI (Ponticelli, Barra, San Giovanni a Teduccio), VII (Miano, Secondigliano, San Pietro a Patierno) e VIII (Piscinola, Marianella, Chiaiano, Scampia).**

Tale suddivisione ha, naturalmente valore orientativo. I percorsi delle Unità vengono definiti d'intesa con l'Amministrazione che può richiedere altresì eventuali variazioni sulla base di specifiche segnalazioni o di sopravvenute esigenze. Il Servizio sarà esteso, dall'annualità corrente, ad alcuni Comuni della Città metropolitana di seguito elencati: *S. Giorgio a Cremano, Portici, Cercola, Pozzuoli, Casoria, Casalnuovo, Quarto, Marano di Napoli, Volla, Melito di Napoli, Casavatore, Arzano, San Sebastiano al Vesuvio.*

*Il servizio sarà organizzato in modo tale da garantire la copertura costante di alcune zone stabili di riferimento insieme ad una mobilità sul territorio che consenta di andare a cercare le persone senza dimora anche in luoghi non abituali.*

In linea generale l'Unità di Strada senza dimora opera, di norma, tutti i giorni per almeno 5 ore stabilendo percorsi fissi affinché la presenza diventi costante e riconosciuta per tragitto e orari, rappresentando così un punto di riferimento per le persone. Il servizio è articolato su tre fasce orarie (presumibilmente 8-13, 12-17, 16-21) al fine di consentire ogni giorno la copertura dello stesso per 13 ore; in ciascuna fascia oraria sarà presente un'Unità di strada che, pur avendo la competenza specifica in una zona precisa, in caso di emergenza, potrà intervenire per una prima decodifica anche nelle altre zone.

L'attività si esplica nelle fasi di seguito descritte:

Fase 1 – Preparazione: programmazione delle attività (anche sulla base della reportistica e delle specifiche richieste pervenute), check list del materiale e dei beni da distribuire;

Fase 2 – Attività in strada: avvicinamento e primo contatto, distribuzione di beni di prima necessità se richiesti, comunicazione e orientamento, aggiornamento del diario di bordo.

Fase 3 – Reportistica, valutazione: redazione del report, riunione di equipe (da programmare sulla base del monte orario destinato al back office)

### **Accoglienza a Bassa Soglia**

Nell'ambito della rete dei servizi di contrasto alla povertà, le strutture di accoglienza a bassa soglia si collocano in un'area che si può definire di primo intervento in quanto volte a soddisfare il bisogno primario di sopravvivenza ad una categoria di persone che temporaneamente non riescono a provvedervi personalmente e che in ragione delle proprie condizioni di fragilità sono fortemente esposte a condizioni di abbandono e grave emarginazione. Tali servizi non possono configurarsi come risposta completa e definitiva ai bisogni di queste persone, ma rappresentano un punto di transito per l'accesso a servizi più strutturati.

L'Amministrazione Comunale garantisce la presenza di strutture a bassa soglia per l'accoglienza notturna e residenziale. L'Accoglienza "a bassa soglia" rappresenta un modello di intervento sociale indirizzato agli adulti in situazione di estrema difficoltà. In linea di massima, a contraddistinguere una struttura di bassa soglia concorrono diversi fattori:

- Massima accessibilità: non ci sono condizioni che impediscano a monte l'accesso al servizio, tranne la maggiore età e l'effettiva necessità di accedervi.
- Rapporto tra operatori e utenti: la relazione che si instaura non è di tipo terapeutico, l'utente non deve rispettare alcun percorso o patto, ma semplici ed elementari regole di convivenza.
- Lavoro di rete tra diversi servizi sia di bassa soglia (unità mobili, dormitori) che socio-sanitari (ambulatori, ospedali, servizi sociali, Ser.t), per facilitare la risposta a bisogni più specifici manifestati dall'utenza.

Gli Obiettivi principali dell'accoglienza a bassa soglia sono:

- Offrire una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere materiale sterile, un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e dove potersi riappropriare della propria libertà, intesa come libertà di scelta;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio;
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto, favorire processi di cittadinanza attiva.

L'Accoglienza a bassa soglia è rivolta a persone adulte in difficoltà (senza dimora, immigrati, persone con problemi di dipendenze...) di entrambi i sessi. L'accoglienza è garantita anche ai non residenti e ad adulti stranieri presenti sul territorio cittadino con problemi indifferibili e urgenti o in condizioni non compatibili con la vita in strada. Per gli accessi diretti alla struttura, la stessa provvede a contattare in via preliminare la Centrale Operativa Sociale per i necessari raccordi operativi e per l'aggiornamento del Data Base relativo alla disponibilità dei posti in strutture di accoglienza a bassa soglia.

*Il Centro di Prima Accoglienza:* Il Dormitorio pubblico – oggi Centro di Prima Accoglienza – nasce circa 200 anni fa e con forme e modalità diverse, ha sempre offerto accoglienza e riparo notturno, alle persone senza dimora e in condizioni di povertà estrema della Città. Il CPA – a gestione diretta - è situato nello storico edificio dell'ex convento del Divino Amore, oggetto di un recente intervento di restauro che ha coniugato la funzionalità e il rispetto dei valori storico artistici del luogo. Allo stato attuale si configura come un servizio in grado di accogliere ogni giorno circa 120 utenti che hanno la possibilità di curare l'igiene personale, lavare la biancheria, socializzare, cenare. L'orario di apertura è dalle 17,00 alle 7,00 del giorno successivo. Presso la struttura sono ospiti da oltre vent'anni 4 Suore Congregazione delle Poverelle dell'Istituto Palazzolo di Bergamo fortemente integrate nella vita e nella gestione del CPA per il coinvolgimento degli ospiti nelle attività giornaliere del C.P.A con percorsi di accompagnamento sociale e reinserimento nel tessuto cittadino.

*Le strutture convenzionate:* In ragione del costante aumento della domanda di Accoglienza a bassa soglia da parte di persone adulte in difficoltà e della necessità di assicurare servizi stabili e strutturati all'interno di un approccio strategico complessivo alla grave emarginazione che assicuri la fuoriuscita durevole dei soggetti senza dimora da tale condizione, l'attività di Accoglienza a Bassa Soglia rientra tra le azioni progettuali che sono state ammesse a finanziamento a valere sul PON METRO.

Attualmente, l'Istituto S. Antonio la Palma offre, in convenzione con il Comune di Napoli, n. 100 posti letto, mentre l'Associazione Centro la Tenda assicura n. 50 posti letto. Nell'ambito della capienza complessiva il 30% dei posti dovrà essere riservato all'accoglienza femminile.

Nel rispetto delle Linee Guida per il contrasto alla grave emarginazione adulta tali strutture si occupano di:

- evitare la compresenza di un numero eccessivo di persone nella medesima struttura suddividendo eventuali immobili di grandi dimensioni in spazi di accoglienza più piccoli e differenziati in base alla tipologia di persone accolte;
- preferire l'accoglienza in stanze di piccole dimensioni possibilmente dotate di un numero dispari di letti;
- prevedere una disponibilità di servizi igienico-sanitari tale da consentire un sufficiente rispetto della privacy individuale;
- allestire in ogni struttura box, armadietti o altri spazi che possano essere utilizzati dalle persone in via esclusiva o riservata per la custodia dei beni personali;
- prevedere periodi di accoglienza congruenti con le esigenze progettuali di ciascuno così come definite nei relativi percorsi di presa in carico individuale;
- stabilire circuiti di comunicazione continui ed efficaci tra la struttura e tutti gli altri servizi rivolti agli ospiti accolti;
- coinvolgere le persone ospiti della struttura nel maggior numero di attività possibili relative alla manutenzione e alla cura degli ambienti a meno che non si tratti di prime accoglienze a transito rapido;
- curare la comunicazione e la relazione con il contesto sociale ambientale in cui la struttura è inserita per mediare eventuali conflitti e rendere meno stigmatizzante per le persone l'accesso alla struttura stessa;
- prevedere specifiche azioni mirate all'attivazione e al potenziamento della partecipazione degli ospiti in modo da creare, negli ambiti in cui questo sia possibile, una gestione parzialmente condivisa tra operatori e persone accolte.

Le strutture a Bassa soglia sono attive tutti i giorni comprese domeniche e festivi. Di norma sono aperte al pubblico dalle ore 19,00 alle ore 8,30. L'orario di accoglienza è, almeno, dalle ore 19,00 alle 23,30.

Le strutture sono aperte al pubblico per l'accoglienza notturna e possono offrire agli ospiti anche accoglienza diurna (attività laboratoriali, distribuzione viveri o servizio mensa, lavanderia, servizi igienici...). In caso di emergenza climatica o di particolari condizioni di salute potrà essere prevista una Accoglienza h24.

#### **INNOVAZIONI INTRODOTTE**

A partire da una descrizione analitica, elaborata dall'Equipe sociale del CPA, che ha evidenziato i punti di forza e i punti di debolezza, è in corso di definizione una revisione della attuale mission della struttura sulla base della sua capacità di rispondere ai bisogni emergenti.

A fronte della necessità di potenziare l'accoglienza a bassa e bassissima soglia nei luoghi di maggiore concentrazione dalle persone senza dimora per offrire risposta concreta a bisogni primari, si evidenzia l'assoluta carenza di interventi per il reinserimento sociale e lavorativo in un sistema pur sempre strutturato secondo il modello dell'approccio a gradini.

*Comunità di transito:* Il CPA, come gran parte delle strutture di accoglienza notturna esistenti, è ubicato in un grande complesso storico che rende difficoltosa, da un punto di vista logistico, la compartimentazione e suddivisione in spazi più piccoli e accoglienti. In questo senso s'intende definire una nuova destinazione d'uso di tipo comunitario di secondo livello. Gli obiettivi principali di queste accoglienze non sono troppo dissimili da quelli di una accoglienza di secondo livello nel modello staircase.

La tipologia di accoglienza che risulta più coerente con gli obiettivi del sistema dei servizi cittadino può essere la Comunità di transito, struttura che accoglie h24, persone adulte in difficoltà dettata dalla mancanza di una dimora e

dalla perdita – o dal forte affievolimento - dei legami e delle reti di appartenenza familiari e sociali, che hanno intrapreso o vogliono intraprendere un percorso di reinserimento sociale e lavorativo.

Entro un approccio housing led è fondamentale concepire tali strutture come un passaggio, non obbligatorio ma utile in molti casi, vuoi per attendere la disponibilità di una sistemazione alloggiativa stabile e quanto più possibile autonoma, vuoi per accompagnare verso tale sistemazione chi presenti situazioni personali tali da far ritenere, nel progetto personalizzato condiviso, opportuno e propedeutico un previo passaggio in una sistemazione comunitaria.” (Linee Guida)

I tempi di accoglienza dovranno essere impostati su periodi medio/lunghi e dovrà essere garantito un accesso alla struttura opportunamente mediato da un servizio di presa in carico in base ad un progetto finalizzato al raggiungimento più rapido possibile dell'autonomia personale in un alloggio adeguato.

Sarà auspicabile sviluppare forme di autogestione della struttura da parte degli ospiti, anche sfruttando al meglio le economie di scala che possono derivare dalla condivisione tra i medesimi delle risorse economiche e socio assistenziali disponibili.

*Potenziare l'accoglienza delle donne:* Le donne senza dimora – anche se in costante aumento - sono meno numerose degli uomini e si collocano in tutte le fasce di età. Pur trattandosi di un fenomeno numericamente meno rilevante è ben nota la condizione drammatica cui le donne in strada sono esposte sotto il profilo della sicurezza, dell'incolumità, di stigmatizzazione, di perdita di ruolo...

Il Sistema dei servizi deriva la sua impostazione, naturalmente, dal bisogno espresso. In questo senso l'offerta di posti letto nelle strutture di accoglienza per le donne è numericamente inferiore.

Si rende necessario aumentare la disponibilità di posti di accoglienza per le donne e porre particolare attenzione alla cura del sé e del corpo come azione di ricostruzione di una condizione femminile.

*Riservare posti alle persone con bisogni sociosanitari a bassa intensità assistenziale:* Le problematiche relative allo stato di salute si osservano in percentuale significativa nelle persone che vivono in strada. La permanenza in strada è incompatibile anche con piccole patologie che richiedono cure domiciliari, con dimissioni ospedaliere, con periodi di convalescenza. In questo senso si potrebbero destinare alcuni posti letto a questa tipologia di utenza.

*Posti emergenza:* L'offerta di posti letto a bassa soglia per le emergenze fornisce un supporto fondamentale alla rete dei servizi e, in particolare, agli interventi effettuati in regime di reperibilità.

La revisione complessiva della mission del CPA sarà attuata successivamente agli interventi di valorizzazione e riqualificazione della struttura che saranno realizzati a partire dall'anno 2018 a valere su finanziamenti PON METRO.

## **Accoglienza diurna**

Tale attività si pone l'obiettivo di offrire delle opportunità e di elaborare dei piani individuali orientati a favorire la riacquisizione della capacità di gestione della vita quotidiana, in contesti protetti, e lo sviluppo di conoscenze e competenze formative e lavorative. S'intende potenziare in tal modo il sistema delle risorse territoriali per rispondere alle esigenze delle persone senza fissa dimora che necessitano di un sostegno articolato ed adeguato alla molteplicità di bisogni espressi per favorire reali percorsi di reinserimento sociale e di accompagnamento verso progetti individualizzati di inclusione.

Le attività di accoglienza diurna sono finalizzate alla prevenzione e superamento delle situazioni di disagio sociale ed affettivo relazionale ed al recupero delle capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorare il livello interrelazionale e d'inserimento sociale.

Le funzioni essenziali e gli obiettivi possono riassumersi schematicamente nel modo seguente:

- sostenere la persona nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle, aiutandola quindi a ritrovare le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio e costruire una rete di legami tra le persone e l'ambiente esterno (quartiere, centri di accoglienza notturni, mense, drop-in, centri per il lavoro, parrocchie, ed altri servizi);
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;
- realizzare interventi di riduzione del danno mirati a contenere il cumulo di costi aggiuntivi per il singolo e per l'intera collettività;
- promuovere il mutuo auto aiuto, favorire processi di cittadinanza attiva.

Le attività da realizzare possono essere sintetizzate in due linee di intervento:

- Accompagnamento sociale
- Advocacy e tutela dei diritti
- percorsi di presa in carico e di accompagnamento sociale a medio-lungo termine;

- laboratori per attività di manualità, per l'aggregazione, la gestione guidata del tempo libero e per la pre-qualificazione professionale;
- gruppi di auto – mutuo -aiuto su specifiche problematiche;

Si prevede di garantire n. 3272 accessi (persona/giorno) alle attività in sei mesi nelle more dell'avvio della nuova progettualità finanziata dal PON InCLUSIONE.

### **Gli interventi territoriali per le persone senza dimora**

Nel corso degli ultimi anni si è inteso restituire la regia degli interventi per le persone senza dimora al servizio sociale professionale. Dal punto di vista metodologico è stato avviato un ripensamento delle attuali pratiche di intervento a partire dalla ridefinizione del mandato istituzionale relativo agli interventi sempre in bilico tra pratiche di Assistenza/Controllo e di Inclusione/esclusione.

In tal senso si è reso necessario ridefinire e strutturare:

- rituali di incontro- contatto (setting, attori, metodologie)
- precauzioni e accorgimenti da adottare (orario, presenza operatori noti...)
- strategie e posizionamenti

Per le persone senza dimora lo spazio pubblico è spazio provato delimitato da confini non sempre visibili.

L'estrema visibilità di sé e della propria intimità provoca conseguenza sulle persone costringendole ad anestetizzare aspetti di sofferenza e a neutralizzare la vergogna.

In alcune situazioni i regimi di visibilità/invisibilità rischiano di essere violati anche dall'intrusione di operatori muniti di segni di identificazione così come dalla manca di fiducia con gli operatori.

Il passaggio dalla strada alla struttura non sempre è auspicabile per l'utente per il quale vuol dire perdita di identità (amicizie, oggetti personali, abitudini, libertà di movimento, relazione con la città...)

Spesso la consapevolezza e la scelta sono frutto di percorsi lenti e dagli esiti non sempre prevedibili.

In questo senso sono state adottate nuove pratiche di intervento che prevedono in particolare la necessità di separare e distinguere gli interventi agiti dai diversi attori coinvolti (Servizi Sociali, Polizia Municipale, ASIA...) restituendo la titolarità della presa in carico ai Centri Servizi Sociali. L'Assistente sociale del territorio opera in maniera costante, benché gli interventi attivati siano caratterizzati da un alto grado di incertezza sia in relazione alla tempistica, sia in relazione all'esito, con la persona e con la comunità al fine di favorire processi di reinserimento e di inclusione

Come peraltro ben rimarcato dalle Linee di Indirizzo per il Contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia nell'ambito dell'homelessness, in cui è maggiore e più grave il livello di disaffiliazione sociale delle persone coinvolte, presa in carico significa tuttavia una cosa ben specifica: l'attivazione coordinata di tutte le risorse professionali e culturali, formali e informali, esplicite e implicite che, in un territorio, possono essere messe a disposizione della persona in difficoltà, a partire da una specifica relazione di aiuto, al fine di ricostituire un legame sociale funzionante e adeguato ad una sopravvivenza dignitosa. A tal fine una presa in carico idonea deve esprimere livelli di consapevolezza e professionalità adeguati e coinvolgere una pluralità di soggetti: nella rete dei servizi, a livello di relazione di aiuto individualizzata e nella comunità. Al fine di una presa in carico efficace nella rete dei servizi è pertanto necessario attivare équipe territoriali multidisciplinari tra operatori con competenze diverse e appartenenti a servizi differenti sia pubblici sia privati ove la figura dell'assistente sociale pubblico svolga un ruolo di regia e connessione."

Le situazioni di grave disagio adulto, soprattutto nelle forme più gravi ed estreme della vita di strada, chiede ai professionisti degli interventi di aiuto una notevole flessibilità e adattabilità a operare talvolta in contesti e setting destrutturati. L'operare in contesti destrutturati e "sconosciuti" chiede un approccio multiprofessionale capace, nell'integrazione delle diverse competenze, di creare le condizioni, anche nei contesti più estremi e difficili per interventi efficaci e efficienti. Qualunque sia l'approccio che caratterizza la formazione di base del professionista dell'aiuto è importante che si passi da una cultura del bisogno e dell'assistenza a una cultura della possibilità, al riconoscimento di risorse individuali e ambienti di vita.

### **Anagrafe virtuale**

L'iscrizione nelle liste anagrafiche della popolazione residente viene incontro ai legittimi interessi delle persone senza fissa dimora e si configura come la porta di ingresso per una serie di diritti e servizi fondamentali quali, ad esempio, l'assistenza sanitaria e la fruizione dei servizi della Città riservati alla popolazione residente. In questo senso la residenza anagrafica si configura come lo strumento che permette alla comunità territoriale di identificare e di raggiungere anche i suoi membri più deboli, mettendoli così in condizione di essere tutelati.

L'Amministrazione comunale, già con Delibera n. n.3441 del 22/09/2003 aveva provveduto all'istituzione di una posizione anagrafica per le persone senza fissa dimora presenti abitualmente sul territorio comunale istituendo a tal fine una via virtuale denominata "Via Alfredo Renzi". L'articolo 3 della Legge 15 luglio 2009 n.94 recante "Disposizioni in materia di sicurezza pubblica" ha apportato modifiche alla L.1228/54, pur mantenendo immutato il principio cardine



dell'iscrizione anagrafica delle persone senza fissa dimora e la tutela del loro diritto soggettivo. È stato pertanto necessario provvedere alla riattivazione dell'indirizzo per i SFD di via Alfredo Renzi (delibera 1017 del 30/12/2014) e alla conseguente pubblicazione di avviso pubblico per l'accreditamento di enti ed associazioni per l'iscrizione anagrafica delle persone senza dimora.

La complessità tecnica nell'implementazione del nuovo procedimento, connessa anche al numero di attori coinvolti, ha richiesto nell'ultimo anno un costante lavoro di coordinamento.

La circolare esplicativa n.295588 del 13/04/2017 elaborata congiuntamente dal servizio anagrafe e dalla Direzione Centrale Welfare ha inteso fornire ulteriori chiarimenti e strumenti di lavoro agli attori territoriali impegnati.

Per l'istruttoria relativa all'accertamento dei requisiti finalizzata all'iscrizione anagrafica delle persone senza fissa dimora, l'Amministrazione si avvale unitamente agli Assistenti Sociali dei Centri di servizio Sociale Territoriale, di organismi del terzo settore appositamente selezionati a mezzo di avviso pubblico; collaborano con l'Amministrazione a titolo non oneroso n.5 Enti del terzo settore:

- DEDALUS COOPERATIVA SOCIALE
- LA LOCOMOTIVA ONLUS
- AVVOCATO DI STRADA ONLUS
- IL CAMPER ONLUS Centro di Coordinamento "Salvatore Buglione"
- ASSOCIAZIONE DONNE CARTAGINE NEL MEDITERRANEO

Allo stato attuale risultano iscritti in Via Renzi circa 500 persone che in parte (circa 300) si avvalgono del Servizio di distribuzione della posta istituito presso il Servizio Politiche di Inclusione Sociale – Città Solidale.

### **Il Sostegno all'Inclusione Attiva (SIA)**

Il Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 26/05/2016, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, pubblicato sulla G.U. n. 166 del 18/07/2016, ha dato l'avvio su tutto il territorio nazionale alla misura di contrasto alla povertà denominata "Sostegno per l'Inclusione Attiva" (SIA).

Il Sostegno all'Inclusione Attiva (SIA) è una misura di contrasto alla povertà che prevede l'integrazione di un sostegno economico alle famiglie in povertà (parte passiva sostenuta con fondi nazionali) con servizi di accompagnamento per l'inclusione attiva dei soggetti beneficiari (parte attiva sostenuta da fondi europei).

La domanda per accedere al SIA va presentata da un componente del nucleo familiare mediante la compilazione di un modulo (predisposto dall'Inps) con il quale, oltre a richiedere il beneficio, si dichiara il possesso di alcuni requisiti necessari per l'accesso al programma. Nella valutazione della domanda, inoltre, si tiene conto delle informazioni già espresse nella Dichiarazione Sostitutiva Unica utilizzata ai fini ISEE.

Al fine di rendere maggiormente agevole e rapido alla cittadinanza l'accesso alla misura sociale in parola, si è ritenuto opportuno procedere al coinvolgimento dei CAF in possesso dei requisiti prestabiliti dall'Amministrazione che, pertanto, provvedono a:

- fornire informazioni ai cittadini residenti relativamente ai requisiti per l'accesso al beneficio Sostegno per l'Inclusione Attiva;
- compilare sull'applicativo predisposto dal Servizio Sistemi Informatici il modello di domanda;
- rilasciare ricevuta di avvenuta presentazione della domanda con relativo numero di protocollo.

Per accedere al SIA è necessaria la costruzione di un patto con i servizi attraverso una valutazione multidimensionale del bisogno dei membri del nucleo familiare fatta da una équipe multidisciplinare.

Tale patto implica, da parte dei servizi, una presa in carico nell'ottica del miglioramento del benessere della famiglia e della creazione di condizioni per l'uscita dalla povertà. La presa in carico richiede la messa in atto di interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali e di interventi in rete con altri servizi pubblici e privati del territorio. L'obiettivo è migliorare le competenze, potenziare le capacità e favorire l'occupabilità dei soggetti coinvolti; fornire loro gli strumenti per fronteggiare il disagio, rinsaldare i legami sociali e riconquistare gradualmente il benessere e l'autonomia

Allo stato attuale l'Amministrazione è impegnata nella ricezione delle istanze, nella trasmissione delle stesse all'INPS per la successiva individuazione dei beneficiari nei controlli di propria competenza e nell'elaborazione dei Progetti personalizzati.

Stato di attuazione SIA – Ottobre 2017

<b>Municipalità</b>	<b>Quartiere</b>	<b>Domande</b>	<b>Progetti</b>
1	Chiaia	114	<b>73</b>
1	Posillipo	19	<b>12</b>
1	San Ferdinando	169	<b>101</b>
2	Avvocata	337	<b>216</b>
2	Porto	68	<b>39</b>
2	San Giuseppe	37	<b>25</b>
2	Montecalvario	402	<b>237</b>
2	Mercato	244	<b>143</b>
2	Pendino	331	<b>221</b>
3	San Carlo all'Arena	770	<b>513</b>
3	Stella	623	<b>423</b>
4	Poggioreale	441	<b>262</b>
4	San Lorenzo	767	<b>507</b>
4	Vicaria	145	<b>87</b>
5	Arenella	107	<b>73</b>
5	Vomero	41	<b>27</b>
6	Barra	764	<b>491</b>
6	Ponticelli	1137	<b>715</b>
6	San Giovanni a Teduccio	651	<b>406</b>
7	Miano	673	<b>453</b>
7	San Pietro a Patierno	456	<b>322</b>
7	Secondigliano	893	<b>627</b>
8	Chiaiano	319	<b>206</b>
8	Piscinola Marianella	787	<b>508</b>
8	Scampia	1175	<b>764</b>
9	Pianura	654	<b>444</b>
9	Soccavo	318	<b>220</b>
10	Bagnoli	160	<b>99</b>
10	Fuorigrotta	350	<b>214</b>
	<b>TOT</b>	<b>12952</b>	<b>8428</b>

## **NUOVI SERVIZI E INTERVENTI**

### **PON Inclusione – AVVISO 3**

*Proposta di Intervento da candidare a finanziamento a valere sull'Avviso pubblico per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Fondo Sociale Europeo, programmazione 2014-2020, Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione", per l'attuazione del Sostegno per l'inclusione attiva.*

La Legge 28 dicembre 2015, n. 208 ha stabilito l'avvio su tutto il territorio nazionale di una misura di contrasto alla povertà, intesa come estensione, rafforzamento e consolidamento della sperimentazione del Sostegno per l'inclusione attiva (SIA) (articolo 1, commi 386-388 della citata legge n.208 del 2015). Il decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, in data 26 maggio 2016 emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 387, lettera a) della citata legge n. 208 del 2015, attuativo dell'avvio sull'intero territorio nazionale del Sostegno per l'inclusione attiva, pone in capo agli Ambiti territoriali la predisposizione, per ciascun nucleo familiare destinatario della misura, del progetto personalizzato per il superamento della condizione di povertà, il reinserimento lavorativo e l'inclusione sociale.

Con Decreto Direttoriale del 03.08.2016, è stato adottato dalla Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali, nell'ambito della quale è incardinata l'Autorità di Gestione del "PON Inclusione", l'Avviso pubblico per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul Fondo Sociale Europeo, programmazione 2014-2020, Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione", per sostenere l'attuazione del Sostegno per l'inclusione attiva.

Il Comune di Napoli risulta assegnatario di risorse pari ad € 16.896.054,00.

Al fine di accedere a tale finanziamento è stato predisposto un [primo Piano di Intervento](#), approvato con [deliberazione di G.M. n.62 del 17/02/2017](#), che prevedeva la realizzazione per il triennio 2017-2019 interventi anche strutturali per attuare le finalità del SIA.

Con il Decreto Direttoriale della Direzione Generale Inclusione e Politiche Sociali - Divisione II n. 392 del 12 settembre 2017 è stata approvata la proposta di ammissione al finanziamento.

Il Piano di Intervento prevede la realizzazione dei seguenti Interventi:

#### *Rafforzamento dei servizi sociali (Azione A.1.b)*

Per consentire la puntuale attuazione della misura ministeriale, è necessario potenziare i servizi sociali territoriali con l'assunzione a tempo determinato -per tutta la durata della misura la cui conclusione è prevista nel 2019- delle figure professionali di seguito indicate

#### *Acquisto materiale informatico (Azione A.2.b)*

Tale azione dovrà essere realizzata d'intesa con il competente Servizio Autonomo Sistemi Informativi.

Si prevede di acquisire materiale informatico (PC completi, stampanti multifunzione, licenze office, ...) dedicato alle attività connesse all'attuazione del SIA/REI

#### *Formazione Operatori Azione A.1.d*

Le "Linee Guida per la predisposizione e attuazione dei progetti di presa in carico del Sostegno all'Inclusione attiva" adottate dal MLPS adottano un modello di riferimento basato sulla considerazione delle interazioni tra le persone e il loro ambiente, approccio che caratterizza ad esempio il programma PIPPI, già sperimentato dal Comune di Napoli. In questo senso potrebbe essere utile avvalersi della collaborazione – per le attività di formazione e monitoraggio - dell'Università di Padova in particolare per gli aspetti che riguardano l'approccio ecologico e multidisciplinare.

#### *Rafforzamento dei servizi presenti sul territorio: Attività di Mediazione familiare Azione A.1.c.3*

Polo territoriale per le famiglie uno spazio strutturato che ha come obiettivo principale il sostegno educativo/relazionale, rivolto alla promozione del benessere nelle e delle famiglie, finalizzato alla valorizzazione delle competenze genitoriali con particolare attenzione alle crisi (separazione, divorzio, affidamento dei figli).

#### *Rafforzamento dei servizi presenti sul territorio: Sostegno educativo/relazionale, rivolto alla promozione del benessere nelle e delle famiglie, finalizzato alla valorizzazione delle competenze genitoriali Azione A.1.c.2*

DOTE COMUNE per adolescenti di età compresa tra i 16 e i 19 anni è un accompagnamento da parte di esperti in attività di orientamento e formazione mediante laboratori e/o tirocini presso aziende ospitanti, accompagnamento socio-educativo individuale e di gruppo

EDUCATIVA TERRITORIALE centri diurni per minori di età tra i 6 e i 16 anni in cui si propone un sistema di attività laboratoriali (culturali, ricreative, sportive, sostegno all'apprendimento, itinerari e visite esterne ecc. ecc.). L'attività è finalizzata a cogliere le problematiche ed i bisogni specifici dei minori, ad individuarne i percorsi adeguati nonché utilizzare le tecniche e le dinamiche di aggregazione e di socializzazione volte a sostenere lo sviluppo delle risorse affettivo relazionali e l'apprendimento dei ragazzi ed adolescenti, al fine

#### **PON Inclusione – AVVISO 4**

*Piano di intervento per il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora da finanziare a valere sul Fondo Sociale Europeo, programmazione 2014-2020, Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione" e sul Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti, programmazione 2014-2020, Programma Operativo per la fornitura di prodotti alimentari e assistenza materiale di base (PO I FEAD)*

Con Decreto Direttoriale n. 256 del 3 ottobre 2016, è stato adottato dalla Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali, nell'ambito della quale è stata incardinata l'Autorità di Gestione del PON Inclusione e del PO I FEAD, l'Avviso pubblico per la presentazione di progetti finanziati a valere sul Fondo Sociale Europeo, PON "Inclusione", e sul Fondo di Aiuti Europei agli indigenti, PO I FEAD, programmazione 2014-2020.

Le risorse destinate al finanziamento dei progetti presentati a valere sul nominato Avviso, ammontano complessivamente a 50 milioni di euro, di cui 25 milioni a valere sul PON "Inclusione" e 25 milioni a valere sul PO I FEAD. Le risorse sono riferite a interventi da realizzare nel periodo 2016-2019.

Il Comune di Napoli risulta assegnatario di € 1.972.000,00.

Il Piano di Intervento è stato elaborato secondo quanto indicato nei due Programmi Operativi:

- PO I FEAD, Misura 4 – "Deprivazione materiale dei senza dimora e altre persone fragili"
- PON "Inclusione", Assi 1 e 2, Azione 9.5.9 – "Finanziamento progetti nelle principali aree urbane e nei sistemi urbani di interventi mirati per il potenziamento della rete dei servizi per il pronto intervento sociale per i senza dimora e per sostegno alle persone senza dimora nel percorso verso l'autonomia":

Il Piano di Intervento prevede la realizzazione dei seguenti Interventi:

#### *L'Accoglienza Diurna*

Le attività di accoglienza diurna saranno rivolte a persone senza dimora adulte (tra i 18 e i 50 anni) di entrambi i sessi. L'accesso a tali attività potrà rientrare nell'ambito del progetto personalizzato o essere spontaneo, fungendo in tal modo anche da ponte verso i servizi territoriali.

Presso i Centri di Accoglienza Diurna sarà possibile sperimentare modalità più leggere di presa in carico delle persone avvalendosi di un setting informale e di una modalità di accesso anche spontanea

Le attività di accoglienza diurna sono finalizzate al contrasto alle situazioni di marginalità estrema e al recupero delle capacità relazionali, fisiche e degli apprendimenti

Le funzioni essenziali e gli obiettivi possono riassumersi schematicamente nel modo seguente:

- sostenere la persona nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle, aiutandola quindi a ritrovare le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia;
- favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio e costruire una rete di legami tra le persone e l'ambiente esterno (quartiere, centri di accoglienza notturni, mense, drop-in, centri per il lavoro, parrocchie, ed altri servizi);
- agganciare le persone che non afferiscono ai servizi;

Le attività potranno essere articolate, utilizzando tutte le sedi a disposizione degli enti organizzatori e le opportunità e le risorse del territorio cittadino e potranno riguardare le seguenti linee di azione: Segretariato sociale, Accompagnamento, Attività di socializzazione, Fruizione di servizi in risposta a bisogni primari, attività laboratoriali e formative, gruppi di auto – mutuo -aiuto su specifiche problematiche, Advocacy e tutela dei diritti, informazione su diritti e opportunità; Attività consulenziali o specialistiche (di natura legale, sanitaria...)

In considerazione del target previsto, al fine di rendere gli interventi adeguati alle specifiche esigenze, s'intende promuovere l'offerta di una vasta gamma di opportunità territoriali con una reale attivazione di tutti gli attori del sistema al fine di garantire un sistema di offerta adeguato alle diverse esigenze e di non appiattare le esigenze dell'utente su un sistema di offerta predeterminato, non qualificante e insoddisfacente.

Per la realizzazione di tali attività gli enti gestori potranno fornire agli utenti degli specifici kit (da finanziare con il Fondo a valere sul PO FEAD)

Si prevede di garantire almeno n.45 accessi al giorno.

#### *Soluzioni abitative protette*

L'importanza che assume l'abitare in un luogo autonomamente gestibile e culturalmente inteso, fornisce la misura di come l'abitazione sia un elemento primario di identità, un criterio essenziale di riconoscimento e di appartenenza sociale. Gli ospiti elaboreranno e seguiranno un programma d'intervento volto alla loro emancipazione e alla partecipazione attiva alla vita comunitaria della quale si diventa partecipi in tutte le azioni quotidiane: dall'igiene della casa, alla cucina comune, passando attraverso momenti di socializzazione e di condivisione. Gli elementi caratterizzanti di tali soluzioni abitative sono l'accesso mediato dai servizi all'interno di un piano di intervento finalizzato al raggiungimento dell'autonomia personale e/o al reinserimento lavorativo, il rapporto tra operatori e utenti di tipo, basato sul riconoscimento dei bisogni dell'utente e su una reciproca alleanza per raggiungere gli obiettivi prefissati, il lavoro di rete tra diversi servizi per facilitare la risposta a bisogni più specifici manifestati dall'utenza.

Si prevede di attivare almeno n.4 moduli abitativi di dimensioni familiari (max 7 posti letto).

L'accesso alle strutture dovrà essere opportunamente mediato da un servizio di presa in carico in base ad un progetto finalizzato al raggiungimento più rapido possibile dell'autonomia personale in un alloggio adeguato ovvero al conseguimento di una stabilità alloggiativa e di vita all'interno della comunità. In questo senso i tempi di permanenza dovranno essere medio-lunghi.

All'interno del percorso per l'autonomia abitativa s'intende supportare gli ospiti attraverso l'offerta di una "dote abitativa" da finanziare con risorse a valere sul PO FEAD.

Entro un approccio housing led è fondamentale concepire tali strutture come un passaggio, non obbligatorio ma utile in molti casi, vuoi per attendere la disponibilità di una sistemazione alloggiativa stabile e quanto più possibile autonoma, vuoi per accompagnare verso tale sistemazione chi presenti situazioni personali tali da far ritenere, nel progetto personalizzato condiviso, opportuno e propedeutico un previo passaggio in una sistemazione comunitaria.

#### *Affido familiare*

S'intende sperimentare, per un massimo di n.10 persone senza dimora di età compresa tra i 18 e i 50 anni di entrambi i sessi, una modalità di accoglienza temporanea in famiglia.

Tale attività prevede coinvolgimento diretto della comunità locale intesa come risorsa e non solo come bacino di utenza, ed un accompagnamento maggiormente personalizzato e attento.

La famiglia costituisce, infatti, una risorsa in grado di offrire un luogo fisico protetto e sicuro unitamente ad un insieme di relazioni interpersonali in grado di stare accanto nel delicato e complesso processo di riconquista dell'autonomia e di accompagnamento all'inclusione sociale.

Particolare attenzione dovrà essere prestata alla selezione delle famiglie "affidatarie" e alla combinazione nucleo/persona senza dimora.

Si renderà necessario supportare il nucleo ospitante con i servizi territoriali e con appositi momenti formativi e di confronto con altri nuclei familiari.

#### *Distribuzione beni materiali*

La distribuzione dei beni materiali dovrà essere organizzato superando, ove possibile, la modalità dei "pacchetti" preconfezionati e rispondere alle reali esigenze degli utenti e al progetto personalizzato che hanno intrapreso.

Si prevede di articolare la distribuzione di beni materiali come di seguito indicato:

1. beni per il soddisfacimento dei bisogni primari (biancheria, kit igiene personale, kit per le emergenze)

La distribuzione di tali beni sarà curata dai servizi di strada e dai servizi a bassa soglia nei luoghi di principale aggregazione e presso docce, mense, drop in, centri diurni

2. Kit per la partecipazione ad attività diurne e per la frequenza di laboratori formativi (quaderni, penne, materiale di microinformatica, materiale di protezione individuale per attività laboratoriali e di manualità)

I kit costituiranno la dote individuale offerta alle persone presso i centri Diurni sulla base delle specifiche attività realizzate.

3. Dote per l'autonomia abitativa (dotazioni per alloggi di transizione a corredo dei progetti di inclusione abitativa quali biancheria per la casa, stoviglie, indumenti...)

Nell'ambito di progetti di autonomia abitativa temporanei o stabili si renderà necessario fornire alle persone una dote per l'autonomia, ovvero un set minimo di beni.

Al fine di perseguire gli obiettivi sopra individuati si propone di sperimentare l'adozione di una Card che offra la possibilità di accedere ad un paniere di beni sulla base di specifiche esigenze e progettualità.

La Card consentirà di monitorare costantemente l'andamento della distribuzione dei beni materiali e l'utenza raggiunta.

#### **Azioni e valere su PON Metro**

Il PON METRO si inserisce nel quadro dell'Agenda urbana nazionale e delle strategie di sviluppo urbano sostenibile delineate nell'Accordo di Partenariato per la programmazione 2014-2020, in linea con gli obiettivi e le strategie della costituenda Agenda urbana europea che identifica le aree urbane come territori chiave per cogliere le sfide di crescita intelligente, inclusiva e sostenibile proprie della Strategia Europa 2020.

#### *Comunità a Spazi Condivisi*

Alcune strutture d'accoglienza a gestione diretta saranno convertite in Comunità a spazi condivisi (cfr. Linee Guida") spazi in cui persone adulte e anziane, per lungo tempo esposte alla strada o comunque non in grado a breve, medio o lungo periodo di mantenere una sistemazione autonoma, possono trovare una accoglienza permanente di tipo comunitario e parzialmente assistita in cui esprimere il maggior grado di autonomia per loro possibile e condurre una vita che permetta loro di mantenere dignità e quanto più benessere possibile.

All'interno delle strutture potranno essere previste le attività di seguito descritte:

##### 1) Servizi alla persona e alla comunità

Il complesso deve essere un luogo "vissuto" da tutti i cittadini per cui alcuni spazi potranno essere destinati ad accogliere servizi alla persona e alla comunità.

##### 2) Accoglienza Diurna

Alcuni degli spazi potranno essere destinati a servizi ricreativi, laboratoriali e di socializzazione a ciclo semiresidenziale.

##### 3) Accoglienza residenziale

L'Accoglienza residenziale sarà impostata sul modello della comunità a spazi condivisi

#### *Percorsi di autonomia guidata per adulti in difficoltà (Lavanderia)*

Al fine di favorire iniziative di imprenditoria sociale per gli ospiti seguiti in percorsi di reinserimento, in fase di ristrutturazione, è stato realizzato, all'interno del Centro di Prima Accoglienza, un locale da adibire a Lavanderia Industriale con spazi appropriati e adeguati alle normative vigenti.

Si rende, pertanto, necessario acquisire la fornitura e messa in opera di macchinari per l'allestimento di una lavanderia industriale presso il Centro di Prima Accoglienza per persone senza fissa dimora. La fornitura in parola dovrà possedere tutte le caratteristiche tecniche necessarie, la fornitura, inoltre, dovrà presentare tutte le caratteristiche di resistenza, sicurezza e igienicità corrispondenti alle vigenti norme, nonché alle buone regole dell'arte e della tecnica, dovrà inoltre essere in possesso delle migliori caratteristiche costruttive, prestazionali, di finitura e di sicurezza. L'Ente dovrà inoltre occuparsi della formazione degli operatori circa l'utilizzo dei macchinari.

Gli operatori inseriti nell'attività progettuale saranno individuati a seguito di valutazione del servizio sociale professionale e dell'Equipe Multidisciplinare nell'ambito di un percorso di definizione del progetto personalizzato di presa che mira a stabilire con la persona una relazione d'aiuto partecipata.

Obiettivo del Piano d'intervento, in particolare in relazione al percorso formativo e lavorativo dovrà essere quello di stabilire un rapporto di collaborazione fiduciaria nella quale anche il principio della condizionalità possa essere inserito nell'ambito di un più generale patto di corresponsabilità basato su impegni reciproci tra la persona e i servizi.

Le persone inserite nel progetto oggetto della presente scheda potranno sperimentare il recupero dell'autonomia abitativa attraverso l'inserimento in strutture abitative protette, laddove previsto dal Piano d'Intervento.

#### **Percorsi di autonomia per persone anziane e senza dimora (Housing Via Lattanzio)**

Tra gli utenti del Centro di prima accoglienza è emersa la presenza di persone ultrasessantacinquenni. Tali utenti vivono con disagio sempre maggiore gli orari della struttura che presuppongono l'obbligo di lasciare il dormitorio di prima mattina e rientrare solo in orario serale, laddove, per le fragilità di cui si è detto, sarebbe auspicabile un luogo protetto, ove rifugiarsi per non sentirsi in balia di eventi imprevedibili quali possono verificarsi trascorrendo ogni giornata esclusivamente in strada.

Per tali utenti, perciò, si è inteso avviare un percorso che consenta loro di gestire la propria vita e, nel contempo, di beneficiare di uno spazio in cui riparare.

La disponibilità dell'immobile di proprietà comunale denominato "ex scuola De Luca" sito in via Lattanzio n. 46 consente l'avvio di una progettualità composita e multiforme ove trova cittadinanza anche l'accoglienza degli utenti fragili. Lo scopo è favorire, oltre alla protezione sociale, anche la riconquista dell'autonomia; si tratta, infatti, di persone disabitate alla gestione della quotidianità in quanto affidate, per i bisogni primari, alle cure degli operatori del dormitorio Comunale.

La struttura indicata prevede, tra i suoi spazi, anche 11 miniappartamenti da destinare proprio a persone senza dimora ultrasessantacinquenni ma anche ad anziani accolti presso l'istituto Signoriello in grado autogestirsi.

Il carattere di stanzialità accompagnato dalla valorizzazione del diritto ad una cittadinanza attiva della persona anziana costituiscono fattori fondamentali per il progressivo superamento di situazioni di fragilità, isolamento e deprivazione psicosociale che il ricovero in strutture residenziali spesso favorisce, e per la costruzione e/o mantenimento di reti di

solidarietà sociale e scambi intergenerazionali.

Il progetto, dunque, vedrà coinvolte persone anziane senza dimora ospiti del Centro di Prima Accoglienza e poi quelle ricoverate presso la Casa di riposo Signoriello.

### **Il Reddito di Inclusione**

La misura di contrasto alla povertà che prevede l'erogazione di un sussidio economico alle famiglie in condizioni economiche disagiate, avviata con decreto ministeriale 26 maggio 2016 "avvio del Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA) su tutto il territorio nazionale prevede che il nucleo familiare del richiedente aderisca ad un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa sostenuto da una rete integrata di interventi, individuati dai servizi sociali dei Comuni, in rete con gli altri servizi del territorio.

Il progetto, costruito insieme al nucleo familiare sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni, coinvolge tutti i componenti, instaurando un patto tra servizio sociale e famiglie che implica una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni con l'obiettivo è aiutare le famiglie a superare la condizione di povertà e riconquistare gradualmente l'autonomia.

La trasformazione della misura da SIA a REI disposta dal Ministero con Decreto legislativo del 29 agosto 2017 recante "**Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà denominata Reddito di Inclusione (Rei)**", amplia la tipologia di utenza che può accedervi e detta tempi più stringati agli assistenti sociali per la presa in carico e il conseguente avvio del beneficio.

I beneficiari sono individuati tra i nuclei familiari con:

- figli minorenni;
- figli con disabilità (anche maggiorenni);
- donna in stato di gravidanza;
- componenti disoccupati che abbiano compiuto 55 anni (requisito introdotto con il Rei)

Inoltre i requisiti reddituali e patrimoniali richiesti per il Rei sono meno stringenti rispetto a quelli richiesti per il SIA.

In esito alla valutazione multidimensionale l'assistente sociale che prende in carico la famiglia definisce un progetto personalizzato, sottoscritto dai componenti **entro venti giorni lavorativi** dalla data in cui è stata effettuata l'analisi preliminare. La sottoscrizione del progetto di adesione comporta la presa in carico dell'intero nucleo familiare, ciò implica che ogni singolo componente potrà essere destinatario di interventi individualizzati. **In assenza di sottoscrizione del progetto il Rei non è erogato pertanto**, se con il SIA l'utente presentava la domanda per ottenere il contributo economico ricevendolo entro i due mesi successivi e soltanto dopo era convocato per aderire al progetto, con il REI è necessario, dopo aver presentato la domanda, essere convocato dai servizi sociali, aderire al progetto per poi ottenere il beneficio.

Gli adempimenti richiesti ai Comuni per l'attuazione della misura risultano notevoli sia sotto il profilo tecnico professionale sia sotto il profilo quantitativo.

### **Adozione Regolamento reperibilità**

Il Pronto intervento sociale è un servizio che intende dare risposte immediate e concrete a situazioni impreviste ed imprevedibili che accadono fuori dall'orario d'accesso ai centri di servizio sociale. Per reperibilità si intende l'obbligo del dipendente incluso nel turno di porsi in grado di ricevere prontamente e continuativamente per l'intero periodo le eventuali chiamate di servizio e di provvedere in conformità a quanto previsto nell'apposito protocollo operativo.

In considerazione del ruolo strategico di tale attività e tenuto conto del monitoraggio effettuato e delle criticità rilevate la Direzione Centrale Welfare intende rivedere le modalità organizzative del Servizio adottando i necessari protocolli operativi anche d'intesa con i diversi attori impegnati nelle attività

In particolare si ritiene fondamentale, una volta che l'assistente sociale ha svolto il colloquio con l'utente e ha valutato la necessità della messa in protezione dello stesso, predisporre un protocollo che consenta di eseguire, in maniera efficace attraverso azioni definite e correttamente attribuite ai diversi attori, l'intervento stabilito.

**SCHEMA di sintesi**

<b>Servizio</b>	<b>data inizio</b>	<b>data conclusione</b>	<b>numero utenti/destinatari</b>
Centrale Operativa Sociale	11/07/17	10/07/18	utenti teleassistenza n. 365/ contatti telefonici n. 3000/ in- terventi reperibilità attiva n.57
Unità di strada per persone senza fissa dimora	in fase di aggiudicazione	01/12/2020	954
Accoglienza a Bassa Soglia presso il CPA	01/01/2017	31/12/2017	124/die
Accoglienza residenziale a bassa soglia per persone senza fissa dimora	01/12/2017	01/12/2019	150 posti
Accoglienza residenziale di II livello per persone senza fissa dimora	01/03/2016	01/04/2017	13
Accoglienza diurna per persone senza fissa dimora	in fase di aggiudicazione	01/06/2018	3272
Anagrafe virtuale (Utenti servizio posta)	01/01/2017	31/12/2017	300
Sostegno all'Inclusione Attiva	01/01/2017	31/12/2017	12952