

## **RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA**

### **Progettazione ex art.23 D.Lgs.50/2016**

#### **Servizio Unità di Strada per persone senza dimora**

#### **Responsabile Unico del Procedimento: d.ssa Silvia Carpentieri**

#### ***Premessa***

Il presente documento, da ritenersi parte integrante e sostanziale dei documenti i gara, ha l'obiettivo di fornire aspetti informativi, gestionali ed operativi per la conduzione dei servizi nonché di indicare gli obiettivi e le finalità che il Comune di Napoli intende rispettare con l'affidamento ad un operatore economico.

Per l'elaborazione e la stesura del presente progetto e degli atti di gara relativi è stato dato massimo rilievo alle norme coerenti con la programmazione nazionale e regionale nonché con gli strumenti di pianificazione previsti per il livello comunale:

- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge Regionale 23 ottobre 2007, n. 11. "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328"
- Linee di Indirizzo per il Contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia approvate in conferenza unificata nel mese di novembre 2015
- Deliberazione GRC n. 869 del 29 dicembre 2015 Adozione del il Piano Sociale Regionale 2016 - 2018, in conformità con quanto previsto dall'art. 20 della Legge Regionale 11/2007
- Deliberazione di G.C. n. 807/2016: Adozione del Piano Sociale di Zona 2017/2019 – prima annualità del secondo triennio per il Comune di Napoli

Il progetto si svilupperà coerentemente con le indicazioni del programma e la strategia dell'asse, che individuano quale obiettivo la diminuzione degli individui esposti a disagio abitativo ovvero nell'incremento di disponibilità di alloggi di varia natura disponibili a titolo di edilizia residenziale pubblica o strutture pubbliche dedicate a specifiche categorie fragili.

## **1. Relazione tecnico - illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio;**

### **1.1 Configurazione del contesto di riferimento**

La precarizzazione dei percorsi lavorativi, già di per sé generatrice di rischi di esclusione e di impoverimento, vede spesso potenziato il suo effetto nell'incrocio con una seconda dimensione che segna decisamente la società contemporanea: la fragilizzazione delle relazioni sociali, il cui segno più evidente è rappresentato dalla crescente instabilità familiare. È all'incrocio di questi due vettori, l'asse integrazione/non integrazione attraverso il lavoro, l'asse inserimento/ non inserimento all'interno delle reti sociali che si verificano fenomeni di disconoscimento di paternità del sistema sociale in cui si vive che non rimanda esclusivamente alla dimensione economica, o alla densità relazionale, ma è definito dalla combinazione di due vettori: la rottura del legame sociale, assicurato dal lavoro e dall'appartenenza ad una comunità.

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

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%).

Il complessivo quadro dei servizi per le persone senza dimora 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. Pertanto, anche a livello cittadino, all'interno della programmazione del Piano Sociale di Zona, è in corso un complessivo ripensamento del sistema di intervento in particolare in relazione alle strutture di accoglienza.

All'interno di un sistema di servizi strategicamente orientati verso il perseguimento del maggior grado di inclusione sociale possibile per ciascuna persona in stato di bisogno, risulta fondamentale il fronteggiamento primario dei bisogni delle persone senza dimora mediante servizi di pronta e prima accoglienza svolti in strada

Il Servizio di strada svolge una funzione di presidio sociale e di prossimità in grado di avvicinare e in alcuni casi agganciare le persone senza dimora che non si rivolgono ai servizi.

Il ruolo dell'operatore di strada, in questo senso, risulta strategico e particolarmente complesso e richiede specifiche competenze.

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

In alcune situazioni i regimi di invisibilità rischiano di essere violati anche dalla presenza di operatori con diverse missioni istituzionali, così come dalla mancanza di confidenza con gli operatori che viene vissuta come intrusione e determina fenomeni di allontanamento e di diffidenza.

È pertanto necessario definire e strutturare:

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

### ▲ strategie e posizionamenti

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. Se ciò non avviene, se il professionista della relazione di aiuto opera solo all'interno del setting di lavoro più tradizionale della propria professione è evidente che molti soggetti in stato di grave marginalità rischiano di restare esclusi già in partenza da qualsiasi intervento di aiuto.

L'operare in contesti destrutturati e sconosciuti richiede 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.

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.

## 1.2 Esigenze specifiche

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.

Le Persone Senza Dimora (PSD) sono tali in quanto portatrici di problematiche legate a status di povertà (economica, abitativa, sociale ....) e/o di disagio psichico, o entrambe le cose. L'obiettivo degli interventi deve essere quello di supporto nel recupero del benessere sia economico che psichico.

L'attività dell'Unità Mobile di strada a partire dal primo contatto e dall'aggancio, intende fornire alle persone senza dimora risposte ai bisogni primari, attività di accompagnamento, segretariato sociale e consulenza di secondo livello in merito a diritti e opportunità. L'Unità Mobile di Pronto Intervento Sociale, in particolare, si configura prevalentemente come servizio di emergenza rivolto alle persone senza fissa dimora che si trovano in condizione di urgente bisogno o per le quali si rende necessario un intervento sociale immediato.

Le Unità Mobili sono caratterizzate dalla presenza di équipes di operatori itineranti 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.

Le unità mobili di strada propongono un modello di intervento attivo, che cerca di raggiungere le persone più ai margini, principalmente allo scopo di garantire il soddisfacimento dei bisogni primari, a partire dalla constatazione di un'urgenza, sia dal punto di vista sanitario, che dal punto di vista sociale, svolgono

un'azione cruciale di primo contatto, anche rispetto alla possibilità di intrecciare una relazione significativa con persone che hanno generalmente rotto ogni tipo di legame precedente.

Tale servizio svolge tra le sue funzioni anche quella di "osservatorio", rilevando i bisogni espressi e/o latenti delle persone in difficoltà.

L'appropriatezza delle metodologie di intervento è quindi tema fondamentale per la riuscita. Ciò richiede che concorrano diversi elementi contemporaneamente:

- Adeguata formazione degli operatori;
- Conoscenza e acquisizione di fiducia della PSD destinataria degli interventi;
- Stretta collaborazione con i diversi livelli istituzionali, sanitari, del terzo settore nonché con parenti, amici, volontari che partecipano alla azione;
- Individuazione, insieme alla PSD, del percorso più idoneo, attraverso un progetto personalizzato e monitorato, e facendo riferimento alle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia

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.

Le tre Unità Mobili opereranno tutti i giorni articolando il servizio su tre fasce orarie al fine di consentire ogni giorno la copertura dello stesso; 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. Gli orari di funzionamento potranno subire in itinere variazioni e saranno concordati con il referente del Servizio Politiche di Inclusione sociale.

Al fine di garantire l'efficacia dell'intervento, si cureranno in particolare i seguenti aspetti:

- ✦ organizzare i servizi di strada 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;
- ✦ dotare le unità di strada di operatori secondo una logica multidisciplinare capace di cogliere la
- ✦ multiproblematicità delle situazioni di chi vive in strada;
- ✦ garantire la possibilità per gli operatori di strada di dare accesso immediato, mediante canali preferenziali, ai servizi della rete (ad es. accoglienze notturne, docce, deposito bagagli, centri di distribuzione, ecc.) alle persone che ne fanno richiesta e ne hanno la possibilità;
- ✦ privilegiare l'avvio di interventi in strada che non si limitino a dare risposte a bisogni primari (sola distribuzione di generi alimentari e di conforto), ma che, anche attraverso la distribuzione degli stessi, valorizzino la componente relazionale per favorire l'aggancio e l'orientamento/accompagnamento ai servizi, pubblici e privati;

Per la realizzazione dell'intervento si prevede il di ricorrere all'esternalizzazione a seguito di procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

La procedura consentirà di selezionare enti esperti nell'ambito degli interventi di strada.

Oggetto dell'appalto sarà la gestione del Servizio Unità di Strada comprensiva di personale adeguatamente qualificato, automezzo e tutti gli oneri connessi sulla base di una tariffa oraria determinata sulla base dei

costi orari del personale calcolati sulla base del Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative e delle ulteriori voci di spesa previste.

Sulla base di una attenta analisi del territorio e dei luoghi di maggiore concentrazione delle persone senza dimora saranno stipulate convenzioni con tre enti corrispondenti a tre diverse zone della Città Metropolitana.

Il servizio sarà articolato su tre fasce orarie al fine di consentire ogni giorno la copertura del territorio H 12; 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 anche nelle altre zone.

## 2. Calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi, con indicazione degli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso;

L'importo orario a base d'asta è pari ad € 74,41, al netto dell'IVA se dovuta in base alla personalità giuridica dell'operatore.

Il valore complessivo presunto del Contratto per ciascun lotto è pari ad € 271.596,50 al netto dell'IVA per una durata di 24 mesi.

L'importo è comprensivo dei seguenti elementi:

- ▲ costo personale;
- ▲ spese generali di gestione.
- ▲

Analisi dei costi

	Cat. Econ.	Q.tà	Costo orario	H giorno	giorni anno	totale anno
Coordinatore assistente sociale	D3/E1	1	€ 21,25	5	301	€ 31.981,25
operatore di strada	C3/D1	1	€ 18,83	5	301	€ 28.339,15
operatore di strada	C1	1	€ 17,74	5	301	€ 26.698,70
mediatore culturale (2gg settimana)	C3/D1	1	€ 18,83	5	104	€ 9.791,60
AS con indennità domenica e festivi (+15%)	D3/E1	1	€ 24,44	5	64	€ 7.820,80
Ods con indennità domenica e festivi (+15%)	C3/D1	1	€ 21,65	5	64	€ 6.928,00
Ods con indennità domenica e festivi (+15%)	C1	1	€ 20,40	5	64	€ 6.528,00
<b>Totale personale</b>						€ 118.087,50
spese generali gestione		15,00%				€ 17.713,13
<b>totale netto</b>						€ 135.800,63

**Costo orario netto a base d'asta arrotondato al secondo decimale**

**€ 74,41**

Il costo orario degli operatori è stato stimato con riferimento al Contratto collettivo nazionale dei lavoratori delle Cooperative sociali.

Le spese generali di gestione sono state stimate nella misura del 15% in quanto trattasi di un servizio complesso che richiede l'utilizzo di mezzi di trasporto (privati e/o pubblici) e numerosi adempimenti onerosi (richiesta documenti, rapporti con enti e istituzioni..).

I costi sono da intendersi comprensivi di tutto quanto necessario al corretto ed efficace funzionamento del servizio e riconducibili alle spese ammissibili

Non sono rilevabili rischi di interferenza per i quali sia necessario adottare le relative misure di sicurezza e quindi non sono previsti oneri di sicurezza.

**Si allega la bozza di capitolato speciale descrittivo e prestazionale.**

Napoli, 14/12/2020

Il RUP  
d.ssa Silvia Carpentieri