



Assessorato alle Politiche Sociali

Piano Sociale di Zona 2010-2012

**Programmazione di dettaglio
per la terza annualità**

Indice

1. Premessa
2. Obiettivi innovativi per aree di intervento
3. Sperimentazione di nuove pratiche di welfare comunitario
4. Un quadro di sintesi della programmazione di dettaglio
5. La programmazione finanziaria
5. Le schede di dettaglio dei servizi

Allegati:

- a. Piano di rimodulazione organizzativa dei centri di servizio sociale territoriale
- b. Il nuovo modello dei servizi residenziali per minori
- c. Revisione delle modalità di intervento nel campo dell'accoglienza residenziale per persone anziane: nuove modalità di convenzionamento con le strutture residenziali e proposta di modifiche al regolamento per l'assegnazione di minialloggi.
- d. Nuovi indirizzi in materia di rapporti con il terzo settore e di affidamento dei servizi in ambito sociale
- e. Il servizio di trasporto per disabili: nuove modalità di accesso e di realizzazione del servizio
- f. Le prestazioni sociosanitarie soggette a compartecipazione alla spesa tra Comune e ASL. Adempimenti di cui alla DGRC 50/12

1. Premessa

Il Piano sociale di Zona per l'annualità 2012 è stato elaborato, attraverso un articolato processo di confronto e concertazione, sulla base di alcuni vincoli e di significative spinte al cambiamento.

In primo luogo si deve tener conto che, secondo le disposizioni regionali, la programmazione sociale si articola in Piani triennali, che definiscono strategie, obiettivi e azioni per l'orizzonte temporale di riferimento, aggiornati annualmente in relazione alla programmazione di dettaglio. In questo senso l'impianto complessivo del Piano Sociale di Zona 2010-2012, così come approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n.34/20120, rimane confermato e sulla base degli indirizzi in esso contenuti si è provveduto a definire la progettazione di dettaglio per l'anno 2012.

Un secondo elemento di vincolo è stato rappresentato dai tempi a disposizione per la riprogrammazione, dal momento che le *Indicazioni operative per la presentazione dell'aggiornamento per la III annualità dei Piani di Zona triennali* sono state approvate dalla Regione Campania con Decreto Dirigenziale n. 475 del 16/11/2011 e la scadenza in prima battuta indicata era fissata nella fine del mese di gennaio 2012. Solo nel corso del mese di gennaio si è poi appreso dalla stessa Regione di uno slittamento dei tempi dovuto alla necessità di ridefinire l'allocazione delle risorse del FNA.

Pur nella consapevolezza dei vincoli e in considerazione dei tempi ristretti previsti per l'aggiornamento del piano relativo alla III annualità, la scelta di fondo è stata quella di definire e sperimentare alcuni primi ma significativi elementi di innovazione sia nell'assetto organizzativo delle diverse strutture (centrali e periferiche) che intervengono nel processo di erogazione degli interventi, sia nelle diverse tipologie e modalità di gestione del sistema dei servizi.

Si è dunque provveduto a predisporre un *Documento preliminare al Piano* al cui interno sono state evidenziate le proposte di innovazione, divenute oggetto di attenzione nell'ambito del percorso di confronto e concertazione realizzato attraverso il coinvolgimento di numerosi attori sia a livello cittadino che municipale.

Il Documento preliminare ha consentito di fornire le informazioni e gli elementi utili al confronto e alla discussione collettiva circa l'attuale sistema di offerta, le problematiche più rilevanti, gli obiettivi prioritari, le azioni necessarie e le risorse disponibili. E' stato articolato in Aree di priorità (*anziani, disabili, salute mentale, Contrasto alla povertà, dipendenze, azioni di sistema, immigrati, minori, famiglia, donne in difficoltà*) ciascuna delle quali divisa nelle seguenti sezioni: gli obiettivi del triennio, così come individuati e definiti nel Piano Sociale triennale 2010-2012; il quadro delle azioni programmate e finanziate nel precedente Piano di dettaglio; le proposte di innovazione elaborate a partire dagli obiettivi contenuti nella programmazione triennale 2010-2012 e valorizzando le indicazioni e i suggerimenti raccolti nel corso del percorso di confronto già avviato a partire dall'insediamento della nuova Giunta.

Dunque il confronto si è attivato proprio intorno a quelli che sono stati individuati come obiettivi realmente perseguibili nel breve/medio periodo, in considerazione dei risultati già raggiunti nel corso del triennio e nella consapevolezza dei vincoli per la programmazione annuale.

Il percorso di concertazione, che ha inteso raccogliere indicazioni e suggerimenti sulle proposte contenute nel documento preliminare, si è articolata su due livelli, quello cittadino e quello municipale.

A *livello cittadino* si sono realizzati quattro forum tematici con le organizzazioni del terzo settore e un incontro con le organizzazioni sindacali. In particolare i Forum hanno riguardato le seguenti tematiche:

- la cura dei ragazzi e delle famiglie (area minori e sostegno alla genitorialità), al quale hanno partecipato 44 persone in rappresentanza di 31 enti e organizzazioni;
- la domiciliarità e contesti di vita (area disabili, anziani), al quale hanno partecipato 18 persone in rappresentanza di 12 enti/organizzazioni;

- l'emergenza sociale e il reinserimento (area contrasto alla povertà, immigrazione, dipendenze, salute mentale e donne in difficoltà) al quale hanno partecipato 20 persone in rappresentanza di 15 enti/organizzazioni;
- le azioni di promozione e sostegno alle organizzazioni di terzo settore, al quale hanno partecipato 21 persone in rappresentanza di 20 enti/organizzazioni.

Per quanto riguarda il *livello territoriale*, la concertazione ha preso avvio con la conferenza dei Presidenti e dei Direttori delle Municipalità e si è realizzata attraverso il confronto con tutti gli Uffici di Piano Municipali.

In preparazione alle audizioni degli Uffici di Piano, in ciascuna Municipalità è stato realizzato un lavoro preparatorio di diffusione e condivisione del documento preliminare finalizzato all'elaborazione di proposte sulle aree di innovazione, che ha visto protagonisti, tra l'altro, i Centri di Servizio Sociale territoriale, portatori di conoscenze preziose sul lavoro sociale a livello locale.

A conclusione degli incontri centrali e territoriali, il documento di programmazione è stato discusso e condiviso all'interno della Commissione Consiliare Politiche Sociali.

Tutti i contributi sono stati raccolti e registrati attraverso Report e format di restituzione delle diverse osservazioni e proposte di modifiche e integrazioni e hanno costituito il materiale di base per la definizione degli obiettivi innovativi contenuti nel Piano di Zona. Alcune delle proposte emerse nel percorso di concertazione sono state considerate utili ma non immediatamente praticabili e sono dunque state rinviate alla prossima programmazione triennale, che consentirà innovazioni di più ampio respiro, mentre laddove si è ritenuto di non poter accogliere i contributi proposti, tale scelta è stata dichiarata e motivata in maniera trasparente e chiara.

Nel presente documento di programmazione sono dunque contenuti rilevanti elementi di innovazione, costruiti in maniera condivisa e partecipata, che rappresentano un segnale concreto di cambiamento nel senso della maggiore efficienza e della ottimizzazione delle risorse disponibili ma soprattutto della più significativa pertinenza rispetto ai bisogni in evoluzione della città e delle fasce sociali in maggiori condizioni di disagio.

Gli obiettivi innovativi, descritti nel paragrafo successivo, costituiscono indirizzi chiari che il Comune di Napoli si è dato per l'avvio di un processo di profonda trasformazione del sistema di welfare cittadino. Sulla base di tali indirizzi sono state costruite le schede di programmazione di dettaglio che, sia pure nella sintesi a cui si è stati costretti dal format regionale, recepiscono le indicazioni proposte che saranno poi tradotte in livello più operativo nella fase di redazione dei progetti specifici e dei capitolati per l'affidamento dei servizi.

Inoltre sulla base delle indicazioni programmatiche innovative introdotte in questo piano di zona sono stati elaborati alcuni documenti, allegati al Piano, che definiscono in maniera più approfondita e analitica nuove modelli organizzativi e nuove modalità operative in relazione ad alcune specifiche tipologie di attività. Il processo di elaborazione di tali documenti ha visto ulteriori fasi di concertazione e coprogettazione che hanno visto coinvolti in tavoli di lavoro specifici gli attori più direttamente interessati ai processi di trasformazione in essi prefigurati.

2. Obiettivi innovativi per Aree di Intervento

Area Anziani

a. *I servizi ricreativi e del tempo libero*

Ci si propone di rivedere le modalità di funzionamento dei Centri Anziani e migliorare dal punto di vista quantitativo e qualitativo la capacità di accoglienza e di utilizzo delle strutture da parte delle persone anziane. A tale scopo saranno collocati presso i Centri Anziani gli operatori della società Napoli Sociale attualmente in servizio presso le Municipalità (servizio 118 del Sociale) in modo da ampliare la fascia oraria e settimanale di apertura e saranno rivisti i regolamenti di funzionamento in modo da renderli più adeguati alle reali esigenze delle persone e dei territori, attraverso una maggiore flessibilità e articolazione dell'offerta. Si intende inoltre investire sul coinvolgimento delle persone anziane, nell'ottica dell'invecchiamento attivo e di favorire lo scambio intergenerazionale, promuovendo tra l'altro attività laboratoriali e di animazione con il protagonismo delle persone anziane.

b. *I Servizi di telefonia sociale*

L'accorpamento di tre funzioni di telefonia sociale ad oggi gestite in maniera separata (Telesoccorso, Numero verde, centrale Operativa SD) può risultare funzionale ed efficiente dal punto di vista organizzativo, realizzando al tempo stesso significative economie di scala. È necessario accorpare e centralizzare alcune funzioni e differenziare le risposte e le modalità operative in ragione della tipologia di utenza. La riprogrammazione terrà conto, tra l'altro, delle seguenti indicazioni: gli operatori provvederanno a contattare gli utenti quotidianamente potenziando la funzione di ascolto e compagnia, individuare le modalità per consentire di attivare il telesoccorso anche attraverso i cellulari, dal momento che molti anziani non hanno più il numero fisso, garantire la massima vigilanza sull'efficienza del servizio in particolare nei giorni di agosto e durante le vacanze

c. *Servizi domiciliari e di aiuto leggero*

Per quanto riguarda l'Assistenza Domiciliare si ritiene necessario rafforzare le attività di regia e coordinamento, migliorando la qualità dell'integrazione all'interno delle UVI, e sarà potenziato il servizio attraverso un incremento delle ore di prestazione da erogare. Gli interventi di aiuto leggero alla persona (di tipo domiciliare) saranno garantiti, in forte integrazione con l'Assistenza Domiciliare e il Centro Servizi Sociali territoriale, attraverso la collaborazione con Organizzazioni di volontariato cittadine, nell'ambito del partenariato costruito con il CSV (cfr. paragrafo successivo) unitamente alle attività della Banca del tempo. Nell'ambito di tale intervento di aiuto leggero sarà possibile attivare convenzioni con lavanderie o tavole calde, prevedere forme di accompagnamento degli utenti sul territorio (fare passeggiate, accompagnamento ai servizi ecc ecc.), valutare la possibilità che gli operatori utilizzino anche auto per l'accompagnamento degli utenti, il servizio sarà progettato nell'ottica di garantire la stabilità e la continuità delle prestazioni, promuovendo la collaborazione dei volontari nell'ambito di un sistema organico di intervento, che garantisca una regia e una capacità di contemperare la promozione delle reti di solidarietà con la qualità dell'intervento reso. Ulteriore obiettivo innovativo è quello di riqualificare la capacità di offerta privata con l'istituzione di un registro/albo delle badanti, mediante il quale lavorare sullo sviluppo di competenze di base e sulla formazione per l'apprendimento della seconda lingua.

d. *I Servizi residenziali*

Per quanto riguarda le persone anziane accolte e accoglibili in casa albergo o in altre tipologie di strutture residenziali di tipo sociale (così come previste nel Regolamento 16) nel corso dell'anno si rivedrà il sistema delle convenzioni attualmente attivo in coerenza con il processo di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento avviato con il Regolamento regionale. Il numero e la tipologia di strutture accreditate con le quali sarà possibile convenzionarsi sarà definito in modo da dare risposte adeguate e coerenti ai bisogni diversificati delle persone anziane. Inoltre l'intervento del Comune sarà finalizzato a supportare la persona anziana nella scelta della struttura più idonea, a sostenere e accompagnarla nella fase di inserimento e nel monitoraggio del piano

individuale. Dal punto di vista economico, l'amministrazione comunale si impegnerà a sostenere economicamente la permanenza delle persone anziane nelle strutture residenziali convenzionate attraverso un contributo economico che integra la quota versata dagli utenti, in relazione alla propria capacità reddituale, fino alla copertura dell'intera retta, così come determinata all'interno del rapporto di convenzione.

Va affrontato il problema dell'accoglienza residenziale di persone anziane non autosufficienti che non presentano bisogni sanitari complessi e che quindi non risultano accoglibili in RSA. Si ritiene utile evidenziare tale problema agli organi regionali competenti e richiedere una revisione del Regolamento. Nel frattempo è necessario verificare se sia possibile riconvertire alcune delle strutture attive in comunità di tipo tutelare, provvedendo altresì a definire in maniera più analitica i requisiti di accesso alle diverse strutture. Si è dunque avviata operativamente l'estensione delle competenze degli organismi integrati (PUAT, UVI, ecc.) istituiti per l'assistenza residenziale anche alle prestazioni di assistenza semi-residenziale e residenziale, attivando prioritariamente e portando a termine nel corso del 2012 la rivalutazione congiunta degli utenti già in carico e avviando con l'azienda sanitaria il processo di ricognizione e riqualificazione del sistema di offerta esistente.

Area Disabilità e Salute Mentale

a. Trasporto

Si rende necessario rivedere il regolamento per l'accesso al servizio di trasporto scolastico ed extrascolastico per le persone disabili. A partire dalla sperimentazione condotta si intende procedere ad una razionalizzazione e ad una ottimizzazione del servizio, con una particolare attenzione al miglior utilizzo delle risorse nei periodi di chiusura delle scuole e attraverso la messa a regime di un servizio di trasporto occasionale finalizzato a facilitare la partecipazione delle persone disabili alla vita della comunità.

b. Assistenza specialistica alunni disabili

Obiettivo per questa annualità di programmazione è quello di promuovere - in sinergia con la ASL e con le scuole e attraverso il lavoro di un'equipe multi professionale - l'elaborazione per ciascun alunno disabile di un Piano individuale, al cui interno vengano individuate le risorse e i supporti più idonei, in termini di strumentazioni e risorse umane, per garantire l'inserimento scolastico di ciascuno. Tra le risorse da attivare, si intende sperimentare una forma di tutoraggio educativo, realizzato da operatori con specifiche competenze, finalizzato a sostenere il percorso socio-educativo dei ragazzi disabili, dando coerenza e continuità agli interventi domiciliari, sociali e scolastici. Una particolare attenzione va data ad evitare confusioni e sovrapposizioni tra le diverse figure professionali impegnate con gli alunni disabili (assistente di base, insegnante di sostegno, tutor educativo..). Tale sperimentazione sarà avviata a partire dagli alunni disabili autistici.

c. I Servizi domiciliari

Si prevede un incremento delle prestazioni di Assistenza Domiciliare, attraverso l'utilizzo delle risorse del FNA. Si ritiene necessario avviare, all'interno delle UVI, la sperimentazione di unità di progetto distinte per persone anziane e disabili in grado di differenziare il modello di presa in carico. Sarà così possibile costituire all'interno delle Unità di Cura Territoriale dei nuclei operativi specializzati per particolari tipologie di utenza (minori, pazienti autistici, ecc.) in grado di arricchire e differenziare il modello di presa in carico, adeguandolo a specifiche esigenze assistenziali. Anche i disabili potranno fruire delle prestazioni di aiuto leggero del nuovo servizio Pony della Solidarietà, che potrà garantire forme di aiuto domiciliare leggero per le persone disabili e altri servizi a bassa soglia.

Si prevede di estendere il servizio di assistenza domiciliare agli utenti della salute mentale per sostenere la permanenza delle persone presso il proprio domicilio. È urgente anche il problema dei disabili psichici, per cui oltre a servizi mirati nei confronti di questa tipologia di utenti è necessario prevedere anche forme di sostegno e di accompagnamento nei confronti delle loro famiglie.

d. I servizi residenziali

Sarà attivato un secondo Gruppo Appartamento per la salute mentale, con le stesse caratteristiche di quello già attivo, con una finalità di inserimento e socializzazione. La componente assistenziale, pure importante, non dovrebbe rappresentare la finalità principale ma piuttosto andrebbe configurata come funzionale all'obiettivo di socializzazione.

Area Contrasto alla povertà

a. I Programmi di accompagnamento sociale

Le equipe PAS, che in questi anni hanno sperimentato modelli di intervento sociale specialistici ed innovativi, anche supportati da una formazione specifica, potranno svolgere, nell'annualità di riferimento del piano, la specifica funzione di accompagnamento sociale alle famiglie in difficoltà potenziando l'elaborazione dei progetti personalizzati (sulla singola famiglia o su gruppi di famiglie unite da problematiche simili). Tra le diverse tipologie di famiglie destinatarie dell'intervento delle equipe dei PAS si darà una specifica attenzione alle famiglie per le quali si sono adottati provvedimenti di allontanamento dei minori (affido o casa famiglia) allo scopo di sostenere l'eventuale possibilità del rientro dei figli nella famiglia di origine. Si punterà inoltre ad un rafforzamento del ruolo di regia e coordinamento degli assistenti sociali dei CSST sui programmi di accompagnamento sociale e ad una maggiore sinergia con le altre misure di sostegno familiare.

b. Sperimentazione della nuova social card

Il Comune di Napoli potrà inserire nell'ambito del proprio sistema di interventi di contrasto alla povertà la sperimentazione della nuova social card, destinata a sostenere le famiglie in condizioni di forte disagio socio-economico. Sarà possibile beneficiare di risorse stimate in € 9.239.977 (secondo la prima ipotesi di riparto fornita dal Ministero), a fronte delle quali sarà possibile intervenire in favore di circa 2.577 famiglie. L'importo a disposizione delle famiglie sarà stabilito in funzione del numero dei componenti del nucleo, da un minimo di 160 ad un massimo di 400 euro mensili.

c. Centro di Prima Accoglienza e le strutture di accoglienza

E' necessario ripensare complessivamente il sistema di intervento in particolare in relazione alle strutture di accoglienza per le persone senza dimora differenziando e specializzando la risposta in ragione dell'utenza e della tipologia di prestazioni. È necessario, inoltre mettere in rete attraverso procedure formalizzate e luoghi organizzativi e gestionali destinati, le risorse già attive nell'ambito dell'emergenza sociale operanti, allo stato attuale in maniera categoriale e non coordinata.

In questo senso, saranno potenziate le strutture a bassa soglia, qualificando la tipologia di accoglienza e si provvederà a riorganizzare il Centro di Prima Accoglienza quale struttura "intermedia" o di secondo livello, finalizzata a favorire il reinserimento sociale e lavorativo degli ospiti. Saranno dunque riviste le modalità e gli orari di funzionamento della struttura e saranno realizzate attività diurne di tipo sociale e laboratoriale, con l'utilizzo di professionalità specifiche. Inoltre sarà attivato un centro diurno con attività in grado di rispondere alle esigenze di base (pasti, docce, guardaroba,..) ma anche con offerte di socializzazione, laboratoriali, di accompagnamento verso il reinserimento socio-lavorativo.

d. Coordinamento della Rete

Sarà rafforzata la regia del Comune su queste attività (anche istituendo una unità di progetto interservizi) e si realizzerà una complessiva revisione e ristrutturazione della Rete ridefinendo anche il ruolo del Centro di Coordinamento e della Centrale Operativa (cfr. Attività di telefonia Sociale), con l'obiettivo di migliorare e potenziare le attività di coordinamento degli enti che operano nel campo delle emergenze sociali. Saranno inoltre resi più efficaci ed efficienti sia il coordinamento iter istituzionale tra servizi del Comune di Napoli e i servizi dell'ASL Na 1 che il livello tecnico di coordinamento e integrazione. Si ritiene, inoltre, utile realizzare un "censimento" delle persone senza dimora (sul modello della ricerca nazionale realizzata dalla FIOSD) allo scopo di realizzare un osservatorio continuo sull'evoluzione del fenomeno in modo da avere il

polso della situazione, della tipologia dei senza dimora e delle fasce di bisogno (informazioni su: nazionalità, natura delle perdita della dimora etc..) in modo da graduare l'intervento anche verso un recupero della eventuale abitazione originaria, attraverso interventi vari (famiglia, lavoro etc.). L'analisi attenta del fenomeno e della loro evoluzione permetterà di intervenire sulle condizioni di povertà e disagio più estreme attraverso l'elaborazione di nuovi modelli di intervento.

Area Dipendenze

a. Il reinserimento sociale e lavorativo

In considerazione dei tagli subiti in quest'area a causa della scomparsa del fondo lotta alla droga, si ritiene necessario concentrare la gran parte delle risorse sulle attività finalizzate al reinserimento sociale e lavorativo attraverso piani individualizzati da realizzare attraverso un apposito Budget di cura che preveda anche l'attivazione di borse lavoro e a favorire l'inserimento in cooperative sociali di tipo b rivolto esclusivamente a persone che hanno concluso il proprio percorso riabilitativo. Il budget di cura consente di unificare le risorse del reinserimento lavorativo e della carta utente (e eventuali dei progetti socio-formativi individualizzati) in modo da offrire un pacchetto unico e adattabile alle singole persone sul recupero di competenze di socializzazione sia sul lavoro, comprese le abilità professionali, che sul piano delle relazioni sociali e del tempo libero.

b. L'Osservatorio sui nuovi stili consumo

Nel corso dell'annualità, saranno inoltre realizzate le attività dell'Osservatorio Nuovi stili di consumo che si riferiscono a un ruolo strategico del Comune nella rilevazione delle diverse realtà cittadine e non (locali e pub, discoteche, feste pubbliche, grandi eventi vari, rave, strade, piazze) nelle quali si consumano sostanze legali e illegali al fine di tenere sotto controllo l'evoluzione dei modelli di consumi e i rischi collegati e programmare azioni diversificate idonee. L'Osservatorio svolge inoltre la funzione di approfondimento e aggiornamento sugli orientamenti e gli studi in materia di consumi di sostanze psicoattive nei contesti ricreativi e del divertimento e sulle metodologie di riduzione dei rischi e dei danni più efficaci a livello nazionale e internazionale.

Area Immigrati

a. Sportelli di Segretariato Sociale, Antenne Territoriali ed Unità Mobile per immigrati

Il modello di intervento degli sportelli e delle antenne, probabilmente non risponde più ai bisogni della popolazione immigrata. Le funzioni di segretariato sociale e orientamento ai servizi possono e devono essere assicurate dai centri di servizio sociale territoriale mettendo a disposizione degli assistenti sociali servizi di mediazione culturale attiva (a chiamata ovvero, con funzione di prevenzione dei conflitti, presso scuole, quartieri a rischio...), supporto formativo e informativo per rispondere alle richieste specifiche delle persone immigrate. Sarà inoltre data continuità all'attività del progetto IARA di sportello per rifugiati e richiedenti asilo in particolare per quanto riguarda consulenza legale, assistenza sanitaria e inserimento lavorativo.

b. Accoglienza

Oltre al necessario incremento dei posti, si prevede un maggiore coordinamento con i servizi per i cittadini senza dimora in modo da disporre di una regia unica di tutte le risorse disponibili. L'accoglienza di bassa soglia va potenziata e specializzata mentre per l'accoglienza di secondo livello sarà prevista in sinergia con gli interventi messi in campo per le persone senza dimora e l'emergenza abitativa.

c. Inserimento sociale e lavorativo

Inoltre, è necessario reinvestire le risorse recuperate dal mancato finanziamento del sistema di sportelli in servizi più evoluti in grado di attivare percorsi individualizzati di reinserimento sociale e lavorativo anche attraverso lo strumento delle borse lavoro per gli immigrati con attenzione anche ai rifugiati e richiedenti asilo.

d. *Accoglienza e servizi in favore di cittadini di etnia Rom*

Sono stati riprogrammati tutti gli interventi in favore delle popolazioni ROM, al fine di rendere più efficaci e efficienti le diverse funzioni di prima e seconda accoglienza, supporto sociale, mediazione culturale, sostegno alla scolarizzazione e inserimento sociale dei minori.

Area Infanzia e Adolescenza e Sostegno alla genitorialità

a. *I centri socio educativi diurni*

Uno degli obiettivi di questa annualità di programmazione sociale è la revisione sia delle modalità di accesso che dell'offerta educativa dei Centri socio educativi diurni, prevedendo che possano fruire delle opportunità pomeridiane dei Centri sia i ragazzi che frequentano le scuole interne agli stessi istituti che ragazzi del territorio. L'offerta e il modello educativo saranno dunque più flessibili, articolati e aperti al territorio sia per quanto riguarda il target dei destinatari che rispetto al lavoro di rete territoriale e al rapporto con i Centri di Servizio Sociale territoriale. Il processo porterà alla strutturazione di centri di educativa diffusi sul territorio con un modello di intervento unitario, anche attraverso azioni di accompagnamento tecnico e formativo per la condivisione di metodologie e strumenti di lavoro. In particolare sarà rafforzata la funzione educativa e di sostegno alla genitorialità all'interno di specifici piani educativi individualizzati, contrastando la tendenza alla delega.

b. *Gli interventi per i "minori fuori famiglia"*

E' stata definita una nuova modalità di lavoro con le strutture di tipo residenziale finalizzata a individuare in maniera più chiara le specificità delle diverse case famiglia in modo da orientare con maggiore attenzione e consapevolezza la scelta della struttura nella quale inserire i minori in riferimento a specifici bisogni e esigenze, anche attraverso elenchi, aggiornati, delle strutture disponibili, con le specifiche competenze e peculiarità. Vanno inoltre definite con più chiarezza le procedure per l'inserimento in casa famiglia, quali sono i requisiti, le modalità di scelta della struttura e i criteri guida cui attenersi. Si lavorerà inoltre per ridurre in maniera sostanziale il tempo di permanenza dei minori nelle case famiglia, definendo precisamente il tempo massimo di permanenza e prevedendo forme eccezionali di permanenza oltre i termini previsti solo sulla base di specifiche forme autorizzatorie. Infine saranno messe in campo azioni per incentivare la costruzione di reti di famiglie solidali, anche attraverso un ruolo attivo delle case famiglia nella promozione e manutenzione di tali reti, che possono affiancare la casa famiglia e favorire la fuoriuscita dei ragazzi verso formule modulari di affidamento familiare. Naturalmente la valutazione della competenze genitoriali delle famiglie affidatarie e la valutazione della recuperabilità delle competenze genitoriali delle famiglie di origine non può essere lasciata solo agli educatori delle Case Famiglie ma richiede un lavoro di integrazione di competenze diverse. E' inoltre importante sperimentare forme sempre più efficaci e metodologie idonee di monitoraggio e valutazione degli interventi. Si ritiene necessario individuare strumenti idonei a promuovere e sostenere l'affido familiare, dal momento che l'anagrafe delle famiglie affidatarie risulta, al momento, poco nutrita, a partire da una attenta considerazione delle difficoltà e dei nodi critici che hanno impedito fino ad oggi una maggiore diffusione di tale intervento.

c. *Gli interventi di contrasto alla Dispersione Scolastica*

Si intende proseguire la sperimentazione del progetto "mi perdo ma non mi disperdo" che ha prodotto risultati positivi nel favorire una nuova modalità di intervento precoce sul disagio scolastico, in modo da prevenire forme di dispersione. Vanno tuttavia riviste alcune delle modalità organizzative e operative del progetto a partire dalle criticità riscontrate che attengono in particolare alla difficoltà per gli insegnanti di individuare i fattori di rischio in maniera molto precoce e all'intervento della Procura dei minori che non sempre rappresenta un elemento utile nella costruzione del progetto di intervento. L'ampliamento prevede gradualmente il coinvolgimento anche delle scuole medie in modo da estendere l'intervento anche a forme di disagio più conclamato ma intervenendo in maniera precoce e integrata sui fenomeni di dispersione. Si provvederà inoltre a riprogrammare - in stretta sinergia con l'assessorato all'educazione - gli altri

interventi che negli anni scorsi sono stati finanziati (I Care e Agenzia Socio educativa) allo scopo di rendere il sistema complessivo di intervento più efficace.

d. Gli Interventi di tutela, protezione, contrasto alla violenza

Obiettivi specifici per questa annualità di programmazione sono promuovere azioni che diffondano una visione culturale ed operativa attenta alla tutela dei bambini, lì dove la famiglia diventa un luogo poco sicuro in cui i figli sono esposti ad esperienze sfavorevoli a causa di situazioni di disagio degli adulti, potenziare la possibilità di un intervento precoce in modo tale che il bambino a rischio possa essere accompagnato e tutelato dal servizio migliorando la capacità di un riconoscimento precoce dei nuclei multi problematici con figli minori da tutelare e sviluppare e potenziare con il Centro giustizia minorile U.S.M. le attività di mediazione penale minorile

e. Azioni di sostegno alla famiglia e alla genitorialità

Si intende puntare a una maggiore sinergia tra le azioni messe in campo, in particolare in riferimento alle misure del Tutoraggio, dei Programmi di sostegno alle famiglie (Adozione Sociale) e dei Programmi di Accompagnamento Sociale (cfr Area Contrasto alla Povertà). Le azioni di sostegno alla genitorialità dovranno inoltre prevedere ulteriori spazi di confronto tra mamme e genitori.

f. Gioco sport e tempo libero

Si sta avviando una collaborazione con il Centro di Servizi per il Volontariato finalizzata alla promozione di iniziative territoriali, diffuse in tutta la città, che intervengano nel campo dell'animazione, del gioco e dell'aggregazione dei bambini e dei ragazzi. Le iniziative dovranno vedere il coinvolgimento di enti del terzo settore, di associazioni di volontariato e promuovere le risorse informali della comunità nell'individuazione e nell'animazione di luoghi a misura di bambino e di ragazzo e nella promozione di azioni che garantiscano il diritto al gioco e all'aggregazione dei minori. Sarà così possibile programmare un piano di attività per il tempo libero mettendo in collegamento strutture già attive sui territori che possano offrire a partire dalla chiusura delle scuole, attività diversificate ma in rete tra di loro.

g. Interventi per l'orientamento e l'inserimento lavorativo

Saranno realizzati interventi per favorire l'avvicinamento al lavoro dei ragazzi in condizioni di disagio sociale, già inseriti nel sistema di interventi sociale della città, con attività laboratoriali e formative e tirocini.

Area Responsabilità familiari e Donne in difficoltà

Le attività svolte dai punti e dagli sportelli per la famiglia possono e devono essere assicurate dai centri di servizio sociale territoriale. E' necessario, inoltre, un ripensamento degli interventi per le famiglie che da un lato sono trasversali a più aree (famiglie con minori e impegno nei compiti educativi, famiglie con compiti di cura di anziani e disabili,..) e dall'altro assumono una loro specificità che nell'attuale sistema di offerta viene presidiata in particolare per quanto riguarda la gestione e il supporto nelle fasi di conflittualità tra coniugi.

L'attività del centro anti violenza può e deve essere integrata all'interno della casa di accoglienza per donne maltrattate che è necessario potenziare.

Area Azioni di sistema e welfare d'accesso

a. La lettura e l'analisi dei fenomeni sociali e delle caratteristiche territoriali

Obiettivo prioritario è quello di migliorare dai punti di vista qualitativo e quantitativo la lettura e l'analisi dei fenomeni sociali e delle caratteristiche dei diversi territori, attraverso un ripensamento degli indicatori utilizzati per il profilo di comunità e dei modelli utilizzati per il trattamento dei dati, la realizzazione di studi, ricerche e approfondimenti su fenomeni specifici (povertà, immigrazione...) o su aree territoriali (focus di approfondimento su municipalità, quartieri...) anche attraverso tesi di laurea e di dottorato, la creazione di una banca dati e di un centro di documentazione su studi e ricerche condotte all'interno di specifici progetti di intervento e servizi erogati o co-finanziati dal Comune e da altri enti pubblici.

b. Il sistema informativo dei servizi sociali, il monitoraggio e la valutazione

Il sistema informativo dei servizi sociali deve assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali al fine di poter disporre tempestivamente di dati e informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali. In coerenza con il processo che anche la Regione Campania sta avviando per la strutturazione di un SIS regionale si intende costituire un gruppo di lavoro interno con referenti dei diversi servizi che già hanno adottato sistemi di informatizzazione dei dati di utenza e che si occupano del monitoraggio dei servizi con l'obiettivo di raccogliere e analizzare degli strumenti attualmente in uso che alimentano i micro sistemi informativi attivi (scheda SINA, SIMBA, contributi, minori fuori famiglia, educativa territoriale, adozione sociale...), definire obiettivi e fasi per la messa a sistema di alcuni principali flussi informativi con lo scopo di informatizzare i dati relativi agli utenti che accedono ai diversi servizi e interventi sociali del Comune di Napoli allo scopo di creare un'anagrafe unica degli utenti dei servizi sociali, con una base minima di informazioni comuni a tutti i servizi e di mettere a sistema un sistema efficace ma snello di monitoraggio, ovvero di raccolta di informazioni sugli input e la loro utilizzazione, sui tempi di esecuzione e sul grado di realizzazione degli output attesi, per costruire una base dati dalla quale trarre indicatori significativi.

c. I modelli di intervento (metodologie, approcci, strumenti...)

All'interno del sistema cittadino di welfare, sono numerosi e diversificati per tipologia e provenienza gli operatori sociali che concretamente lavorano a diretto contatto con l'utenza. Sono differenti per profilo professionale: assistenti sociali, educatori, tutor, operatori di strada. Sono diversi per provenienza e appartenenza: operatori pubblici, operatori del terzo settore. Sono ovviamente differenti i segmenti del sistema di offerta all'interno del quale sono inseriti: servizio sociale professionale di base, servizi socio educativi, interventi di prima accoglienza, servizi per gli immigrati. Nell'ottica di un miglioramento complessivo della qualità del sistema di welfare cittadino è importante sostenere processi di riflessione, confronto, condivisione, ripensamento e innovazione dei modelli di intervento adottati, dando spazio ad approfondimenti circa gli approcci, le metodologie e gli strumenti utilizzati e eventualmente da innovare.

d. Processi e strumenti per la partecipazione ai processi decisionali e programmatori

Attraverso il percorso di elaborazione del documento di programmazione è emersa con forza l'esigenza di rinforzare e riorganizzare i luoghi e gli strumenti per il confronto e la concertazione allo scopo di dare nuovo slancio alla discussione collettiva e alla ricerca di proposte e soluzioni condivise. E' stata dunque elaborata una proposta che vede l'istituzione di un nuovo Comitato Cittadino di Lotta all'Esclusione sociale e di Tavoli di concertazione tematici a livello cittadino. Si prevede inoltre di attivare strumenti idonei a supportare il processo di concertazione e partecipazione sia a livello cittadino che municipale attraverso azioni di sostegno, assistenza tecnica e promozione delle competenze degli attori territoriali impegnati nel processo di programmazione partecipata.

e. Le azioni di promozione e sostegno al Terzo Settore cittadino

Lo sviluppo delle politiche sociali cittadine ha visto un sempre più ampio e differenziato coinvolgimento del terzo settore, ponendo nel contempo il problema di incentivare e sostenere l'iniziativa imprenditoriale nell'ambito dell'offerta dei servizi e di incidere in un segmento di mercato che presenta alcune storiche fragilità. Le caratteristiche peculiari delle organizzazioni del terzo settore, organizzazioni private in grado di offrire beni e servizi di utilità sociale, senza perseguire il profitto ma mantenendo l'azienda in equilibrio economico e finanziario, rinviano a riferimenti culturali differenti che vanno valorizzati e rifocalizzati. In questo senso il Terzo settore si pone la sfida di conciliare la coesione sociale intesa come tessuto di legami sociali con l'economia di mercato. Si è dunque progettata una struttura per il sostegno e lo sviluppo dell'imprenditorialità sociale con l'obiettivo di sostenere la nascita di nuove imprese sociali, rafforzare il tessuto delle imprese sociali esistenti (sostenere lo sviluppo di competenze e la crescita delle organizzazioni), sostenere le reti organizzative del terzo settore, sviluppare,

promuovere ed applicare un modello condiviso per la qualità sociale (carte dei servizi, bilancio sociale...). In tale ottica si collocano anche le azioni relative alla comunicazione sociale, quale strategia volta a promuovere la cultura dei diritti di cittadinanza, a sensibilizzare sulle tematiche sociali, a confrontare e costruire ipotesi condivise sul senso del lavoro sociale, a costituire uno strumento per un efficace e proficuo scambio di informazioni sulle risorse, le opportunità, le esperienze, gli interventi attivi sul territorio. Saranno dunque ripensate all'interno di una regia unica anche le attività del portale Napoli Città Sociale e saranno attivate azioni di sostegno alle organizzazioni di terzo settore nello sviluppo di propri strumenti di comunicazione sociale.

3. Sperimentazione di nuove pratiche di welfare comunitario

Un significativo vettore d'innovazione, che s'intende introdurre con il presente Documento, è rappresentato dall'individuazione di nuove pratiche finalizzate a rafforzare i legami territoriali e valorizzare le molteplici espressioni di cittadinanza attiva al servizio della comunità locale.

S'intende, a partire dall'annualità corrente, sperimentare 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.

Un sistema di welfare incentrato sul servizio, chiuso sulla prestazione alla persona, risulta poco incline alla lettura del bisogno, in particolare delle nuove vulnerabilità sociali, e alla attivazione di risorse territoriali tradizionalmente estranee o marginali rispetto alla logica di servizi resi indipendentemente dal contesto relazionale e di comunità in cui sono inseriti.

In questo senso si rende necessario ripartire da una comunità in grado di prendersi cura, di educare, di contenere e di riparare ponendo al centro della riflessione bisogni e risorse.

L'attenzione è spostata sulla comunità solidale, rispetto alla quale l'istituzione pubblica intende svolgere un compito di promozione e supporto all'auto-organizzazione e all'autodeterminazione, attraverso il sostegno o la rivitalizzazione delle reti "naturali" e la qualificazione degli interventi di solidarietà organizzata.

Si delinea, quindi, un programma di trasformazione progressiva degli interventi: da modalità prevalentemente riparative a forme partecipate ed organiche al tessuto sociale.

La centralità della persona ed il valore dei legami di comunità sono gli assunti che sostengono queste linee d'intervento.

Si tratta, a partire dai luoghi cruciali per la costruzione dei legami sociali, di offrire spunti e spazi per la strutturazione di forme di partecipazione e di mutualismo tra cittadini

Gli interventi che s'intende avviare in via sperimentale sono:

Agenzie di Cittadinanza: Le Agenzie di Cittadinanza, che saranno realizzate d'intesa con il CSV, rispondono ad una strategia volta a creare un senso di coesione sociale, a sensibilizzare i cittadini sulle problematiche più rilevanti della comunità e a proporre mete comuni di azione, ad utilizzare le risorse e le competenze del territorio per sostenere ed incrementare la partecipazione, la cooperazione, le esperienze di auto mutuo aiuto e ad attivare forme di aiuto leggero a fasce sociali a rischio.

Tali Agenzie promuoveranno le seguenti azioni principali:

- a. organizzazione di una banca del tempo e delle risorse
- b. attivazione e gestione di un servizio di assistenza rivolto a persone anziane
- c. Promozione di forme di mutualismo tra cittadini

Wel -Fare Comunità a Scampia: Il Programma sarà realizzato d'intesa con la Fondazione per il Sud, nel quartiere di Scampia a partire dagli interventi già posti in essere da Enti Pubblici, del privato sociale e da piccole realtà associative, in maniera spesso frammentata e parcellizzata. L'intervento si propone di raggiungere, investendo sulla comunità, i seguenti obiettivi:

- d. Assicurare continuità alle iniziative già esistenti sul territorio.
- e. Potenziare l'offerta.
- f. Ampliare e riconfigurare la rete.

4. Un quadro di sintesi della programmazione di dettaglio

Il Piano di zona risulta in definitiva composto di 76 schede-servizi, redatte secondo il format regionale, che si riferiscono a tutti i servizi e le attività avviate a partire dal 1 gennaio 2012 o da avviare nel corso dei prossimi mesi.

Va specificato che le azioni già avviate sono state programmate nel precedente Piano a valere su fondi trasferiti, ma per diversi motivi sono state effettivamente avviate nel 2012 e per tale motivo la Regione chiede di indicarle all'interno della programmazione di questa annualità. Va inoltre preliminarmente chiarito che, sempre sulla base delle indicazioni regionali, le attività avviate entro il 2011 non sono state ricomprese in questa programmazione anche se continuano a svolgersi per alcuni mesi del 2012.

Le schede sono state elaborate tenendo conto degli obiettivi innovativi da perseguire per questa annualità e in relazione alle risorse economiche disponibili. Su questo aspetto è utile evidenziare che mentre le risorse trasferite dalla Regione e da altri enti sono state quantificate in maniera certa e precisa, in riferimento a specifici atti di riparto e assegnazione, per quanto riguarda le risorse proprie dell'ente, non essendo ancora stato approvato il Bilancio previsionale, si è scelto di far riferimento alle dotazioni assegnate nello scorso esercizio finanziario, che potranno essere ovviamente soggette a variazioni, rispetto alle quali si renderà necessario eventualmente rimodulare la progettazione di dettaglio.

Rispetto dunque alla provenienza dei fondi destinati a finanziare il welfare cittadino, si può notare come oltre il 57% del totale venga da risorse proprie dell'ente locale.

Fonti finanziarie	Risorse programmate	%
Residui FNPS FNA	8.294.115,82	9,17
FNPS 2012	6.232.029,27	6,89
Risorse comunali	51.796.593,87	57,28
L285/97	6.606.372,53	7,31
Risorse regionali (compartecipazione spesa socio-sanitaria)	3.609.907,20	3,99
Altri fondi pubblici	13.886.962,80	15,36
TOTALE	90.425.981,47	100,00

Una quota pari a circa il 15% proviene da "altri fondi pubblici", ovvero da risorse assegnate per diverse finalità a valere su specifici fondi, come per le risorse del POR Campania, risorse regionali destinate a programmi specifici o fondi statali come nel caso della gestione dell'accoglienza agli immigrati.

La quota assegnata per questa terza annualità del FNPS copre poco meno del 7% del totale, mentre sono stati riprogrammati tutti i fondi della precedente annualità non utilizzati o impegnati per attività che hanno avuto avvio dal mese di gennaio di quest'anno. La somma più elevata è costituita dal FNA assegnato per lo scorso anno che verrà invece utilizzato in questa annualità anche in considerazione del fatto che le risorse del FNA 2012 sono state revocate dalla Regione Campania e utilizzate a copertura della spesa a carico dei Comuni per le prestazioni socio-sanitarie a compartecipazione.

Per quanto riguarda la distribuzione delle risorse per le diverse aree di intervento, si evidenzia che la quota più elevata è assorbita dall'Area Infanzia e Adolescenza, con oltre il 31% del totale. All'Area Disabilità e salute mentale è destinata una quota pari a oltre il 24% del totale, mentre l'area Persone Anziane e l'area Contrasto alla Povertà impegnano ciascuna rispettivamente una quota pari al 16,90 e al 10,44% del totale. Di poco inferiori le quote assegnate agli interventi per gli immigrati e per il sostegno alle responsabilità familiari e genitoriali, mentre percentuali molto piccole sono destinate alle altre aree (dipendenze, donne in difficoltà e azioni di sistema).

Aree di intervento	Risorse programmate	%
azioni di sistema	946.693,72	1,05
contrasto alla poverta'	9.441.684,70	10,44
dipendenze	442.454,34	0,49
disabili e salute mentale	22.307.974,31	24,67
immigrazione	7.946.111,62	8,79
infanzia e adolescenza	28.307.970,29	31,31
interventi per il sostegno alle donne in difficolta'	135.000,00	0,15
persone anziane	15.282.984,60	16,90
responsabilita' familiari	5.474.353,61	6,05
welfare d'accesso	140.754,28	0,16
TOTALE	90.425.981,47	100,00