



Assessorato al Welfare

Piano Sociale di Zona 2016-2018

Annualità 2016

Parte prima. Il sistema di interventi e servizi sociali e socio-sanitari nella città di Napoli

Premessa

Il sistema di interventi e servizi sociali implementato sul territorio cittadino si fonda su una visione complessiva e globale del benessere delle persone e delle famiglie nelle diverse fasi del ciclo di vita.

Le politiche sociali sono le politiche della vita quotidiana e hanno come obiettivi il benessere, le pari opportunità, la non discriminazione, l'inclusione sociale.

Nel corso degli ultimi anni si è inteso ripartire dalla comunità intesa non più come bacino di utenza caratterizzato da forme di disagio dove il centro è il servizio, ma come attore sociale che valorizzando le proprie risorse agisce responsabilmente favorendo il protagonismo dei cittadini in una strategia volta a creare 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.

Utilizzando al meglio tutte le risorse disponibili, con attenzione alla sostenibilità degli interventi, è stato possibile consolidare le scelte effettuate, rinsaldare i percorsi di integrazione avviati e sperimentare soluzioni gestionali innovative alla luce delle più recenti disposizioni normative e regolamentari.

Sono state realizzate inoltre azioni sperimentali e innovative in favore dell'infanzia, dell'adolescenza, delle donne in difficoltà e delle persone in situazione di povertà estrema con l'obiettivo di realizzare un sistema di welfare solido e al tempo stesso attento ai bisogni emergenti.

La Regione Campania ha provveduto all'approvazione delle linee d'indirizzo per la presentazione della I Annualità del Piano Sociale Regionale 2016/2018 nel mese di ottobre (Decreto Dirigenziale n. 345 del 11/10/2016) secondo le priorità e gli obiettivi individuati dal Piano Sociale regionale approvato con D.G.R.C. n.869 del 29/12/2015.

Il presente Documento offre una descrizione sintetica e completa delle attività programmate e realizzate nel corso del 2016 e delle innovazioni più significative introdotte all'interno del sistema di offerta

Politiche per le persone anziane, per la disabilità ed il sistema dei servizi socio-sanitari integrati

L'evoluzione delle politiche sociali in favore delle persone anziane e disabili ha determinato una sostanziale ridefinizione degli obiettivi e delle misure da attivare, segnando il passaggio da interventi tradizionali riparativi, rivolti prevalentemente al ricovero e all'istituzionalizzazione, ad un nuovo sistema di servizi e interventi articolato sostanzialmente in:

- ▲ interventi di sostegno alla domiciliarità e ai care giver
- ▲ misure per il sostegno alla partecipazione e alla vita indipendente

Gli interventi, in ragione della loro specifica natura, vedono una forte integrazione tra servizi sociali e sanitari.

L'OMS definisce come salute: "Uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non la semplice assenza dello stato di malattia o di infermità". Per garantire alle persone tale condizione è necessario che ci sia il supporto di un'equipe multidimensionale, che coinvolga esperti del sociale e del sanitario, che possa intervenire, al bisogno, su più fronti per assicurare una adeguata presa in carico, un coordinamento tra servizi sociali e sanitari pubblici, un alto livello di integrazione socio sanitaria¹.

IL QUADRO DEI SERVIZI ATTIVI

Le Porte Uniche di Accesso Territoriali

La Porta Unica di Accesso Territoriale (di seguito denominata PUAT) rappresenta l'anello operativo strategico per il recepimento unitario delle istanze sociali, sanitarie e socio-sanitarie di natura domiciliare, residenziale e semi-residenziale a gestione integrata e compartecipata. La PUAT si configura come luogo di "ingresso privilegiato" del sistema dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari e come modalità "organizzativa integrata" prioritariamente rivolta alle persone con disagio derivato da problemi di salute e da difficoltà sociali. Mira a migliorare le modalità di presa in carico unitaria della persona, ad eliminare o semplificare i numerosi passaggi ai quali l'utente e/o i familiari devono adempiere per ricevere risposte ed assistenza e a limitare il rischio di burocratizzazione del sistema.

La PUAT svolge le seguenti funzioni:

- accoglienza, informazione ed orientamento;
- accompagnamento che si esplica nell'indirizzare attivamente l'utente verso i servizi territoriali;
- risoluzione di problemi semplici, sostanziate nell'erogazione tempestiva di risposte esaurienti a bisogni semplici;
- attivazione dell'UVI, quando necessaria, per i bisogni complessi;
- avvio del processo di presa in carico ed integrazione dei servizi della rete territoriale;
- osservatorio, che si esplica nell'attività di raccolta e analisi di dati sulla domanda e sull'offerta di servizi.

Sul territorio cittadino vi sono 10 punti unitari di accesso, corrispondenti alle dieci Municipalità afferenti al Comune di Napoli.

¹ Utile a questo proposito la definizione di Folgheraiter che afferma come "...quei disagi che chiamiamo sociali (che, in essenza, sono difficoltà di senso e di organizzazione della vita) possono produrre rischi o conclamate patologie sanitarie; quest'ultime a loro volta, specie se gravi e invalidanti come nel caso di varie forme di disabilità, possono ingenerare progressive e altrettanto gravi complicazione del vivere, in un intreccio che di per sé, qualora agisse incontrastato, tenderebbe ad autoalimentarsi.... La distinzione analitica tra sociale e sanitario non è «nelle cose»: essa alberga nelle menti e si giustifica in primis per esigenze analitiche, per la necessità di mettere ordine nel pensiero e quindi per esigenze pratiche di natura organizzativa e amministrativa.

INNOVAZIONI INTRODOTTE

Nell'ambito delle attività e dei compiti attinenti alle P.U.A.T., sono state introdotte alcune innovazioni quali:

- istruttoria, calcolo ed imputazione della quota di spesa sociale a carico dei nuovi utenti ovvero di quelli per i quali si attiva la revisione/verifica/rinnovo delle prestazioni; inserimento del valore ottenuto nella cartella per la valutazione UVI per l'inserimento nel relativo verbale; trasmissione del verbale UVI ai Servizi comunali competenti ed agli Enti che erogano/erogheranno la prestazione, entro 15gg dalla firma degli utenti per accettazione;
- informatizzazione delle Schede SVAMA e di tutte le ulteriori schede di valutazione multidisciplinare;
- gestione del sistema informatizzato, predisposto su indicazione del Servizio Politiche di Inclusione Sociale-Città Solidale, in collaborazione con l'ASL, per la raccolta e valutazione dei dati;
- registrazione sul sistema informativo dei progetti personalizzati programmati per il proprio ambito territoriale di riferimento; concorso nel monitoraggio delle attività secondo indicatori quali: tempo che intercorre tra l'accoglienza della domanda di accesso e l'invio alla UVI o ad altri servizi competenti, rapporto tra domanda e offerta (numero delle segnalazioni, numero delle risposte, costi ecc.), grado di soddisfazione dei cittadini attraverso la somministrazione di appositi questionari.

Prestazioni socio-sanitarie

Centri Diurni per anziani, per persone affette da demenza e per disabili.

I centri diurni accolgono, in regime semiresidenziale, persone anziane, persone affette da demenza e persone diversamente abili per le quali sussistono contemporaneamente le seguenti condizioni:

- scarsa autonomia nelle attività della vita quotidiana;
- condizioni sanitarie caratterizzate da comorbidità;
- condizioni socio-ambientali e/o familiari che consentono la permanenza al domicilio per almeno parte della giornata;
- condizioni cliniche che consentono il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso la struttura semi-residenziale senza pregiudizio per lo stato di salute;
- condizioni cliniche o socio-ambientali, anche temporanee, che non consentono un adeguato trattamento a livello ambulatoriale e/o domiciliare in alternativa all'assistenza semi-residenziale.

I Centri offrono un medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare, unitamente ad attività di socializzazione, interventi riabilitativi, occupazionali e ricreativi.

L'assistenza domiciliare integrata

Il Sistema Integrato di cura domiciliari (SICUD - ADI) implementato nella città di Napoli si compone di tre diverse tipologie di prestazioni:

- ⤴ Assistenza Domiciliare sociale: tale attività è gestita dal Comune di Napoli tramite enti del Terzo settore selezionati a seguito di procedure ad evidenza pubblica;
- ⤴ Assistenza Domiciliare Tutelare: tale attività è gestita dalla ASL Napoli 1 centro attraverso proprio specifico appalto cui il Comune partecipa finanziariamente nella misura del 50%;
- ⤴ Assistenza infermieristico- riabilitativa: gestita dalla ASL con proprie risorse.

Il Servizio è rivolto a persone anziane e disabili in possesso di determinate caratteristiche di eleggibilità. L'accesso al sistema integrato avviene necessariamente a seguito di valutazione multidimensionale effettuata dalle UVI che stabiliscono la natura e la quantità delle prestazioni da attribuire a ciascun utente.

È un servizio unitario e globale, organizzato in modo da offrire prestazioni all'utente e/o al

nucleo familiare presso la propria residenza e/o dimora, al fine di favorire la permanenza nell'ambiente sociale e familiare di appartenenza.

È finalizzato a migliorare la qualità delle persone a cui è rivolto, a prevenire l'insorgenza di situazioni di bisogno e al graduale recupero dell'autonomia della persona dal punto di vista fisico, psichico e sociale, stimolando al massimo le potenzialità individuali ed evitando il più possibile forme di dipendenza.

Home Care Premium

Al fine di rafforzare il sistema di cure domiciliari, il Comune di Napoli ha aderito al Progetto Home Care Premium proposto dall'Inps-Gestione Ex Inpdap che prevede interventi e servizi di assistenza domiciliare a favore delle persone non autosufficienti.

Il progetto interviene a supporto di persone anziane e disabili (minori e adulti) per consentire loro la permanenza a domicilio non solo con interventi economici o con servizi, ma anche con la volontà di supportare la comunità degli utenti nell'affrontare e gestire le difficoltà connesse allo status di non autosufficienza proprio o dei propri familiari. Il progetto è articolato in "Prestazioni socio-assistenziali Prevalenti" e "Prestazioni socio-assistenziali Integrative". Le prime vengono erogate direttamente al soggetto non autosufficiente, con un contributo mensile Inps, in relazione al bisogno e alla capacità economica, fino ad un massimo di 1.200 euro; le seconde sono invece a cura del Comune di Napoli a cui l'Inps riconosce per ogni soggetto assistito un contributo annuo variabile al fine di garantire:

- *Servizi professionali domiciliari;*
- *Servizi e strutture a carattere extra domiciliare;*
- *Interventi di Sollievo domiciliare;*
- *Trasferimento assistito (servizi di trasporto);*
- *Pasto (servizio a domicilio);*
- *Supporti (installazione di ausili e domotica per ridurre lo stato di non autosufficienza);*
- *Percorsi di Integrazione Scolastica.*

Assistenza indiretta

Il servizio si pone l'obiettivo di garantire alle persone disabili e alle loro famiglie la gestione autonoma dei servizi di cura attraverso l'erogazione di un contributo mensile per l'autogestione dell'aiuto personale, mediante l'instaurazione di un rapporto di lavoro con un operatore di fiducia.

Gli obiettivi del progetto sono i seguenti:

- sostenere le famiglie nelle assunzioni di responsabilità legate ai compiti di cura;
- favorire l'autonomia della persona, la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale anche in situazioni di disagio;
- sostenere le capacità di auto-cura dell'individuo e della famiglia, trasmettendo loro eventuali competenze utili per un'autonomia di intervento;
- evitare ricoveri impropri in istituti o in ospedali, qualora non siano strettamente indispensabili;
- favorire l'emersione del lavoro sommerso nel campo del lavoro di cura domiciliare (principalmente per le cosiddette "badanti") operando per un incontro tra domanda e offerta regolare;

Le attività di socializzazione e di sostegno all'invecchiamento attivo

Le attività di socializzazione e di aggregazione sono rivolte all'integrazione sociale degli anziani, incentivando la socialità, l'attività relazionale e, più in generale, il miglioramento della qualità della vita complessiva dell'anziano.

Sono attualmente presenti sul territorio cittadino i *Centri polifunzionali* Villa Nestore a Piscinola, Villa Capriccio al quartiere Stella e Villa Taverna del Ferro a San Giovanni a Teduccio.

Le Agenzie di Cittadinanza

Con Delibera n. n.298 del 20/05/2015 la Giunta Comunale ha approvato lo schema di Accordo di programma con il CSV Napoli, per l'attivazione di specifiche collaborazioni in materia di supporto alle fasce deboli in ambito sociale, socio-sanitario e ambientale, favorendo la

promozione della cittadinanza attiva e del volontariato e, contestualmente il Progetto Preliminare per la realizzazione delle attività denominate Agenzie di Cittadinanza 2015.

Il Nuovo Progetto, coerentemente con la programmazione del Piano Sociale di Zona, ha inteso sperimentare nuove pratiche di welfare territoriale, ovvero di percorsi di responsabilizzazione competente del territorio a partire dalla comunità non più intesa come bacino di utenza caratterizzato da forme più o meno gravi di disagio, ma come attore sociale che si rende collettivamente capace di analizzare la propria situazione, ne riconosce i bisogni e si mobilita per il cambiamento favorendo il protagonismo dei cittadini.

I progetti attivati, integrativi della programmazione sociale del Comune di Napoli, hanno favorito lo sviluppo di reti stabili e strutturate in grado di facilitare il ruolo di advocacy del volontariato e delle altre componenti del terzo settore, la loro collaborazione con le istituzioni pubbliche in un'ottica di sussidiarietà orizzontale, nonché favoriscano lo sviluppo di servizi e sistemi di protezione sociale orientati alle aree di criticità sociale.

In questo senso si è deciso dare spazio alla capacità di lettura del territorio e di progettazione delle Organizzazioni di volontariato e del terzo settore che hanno declinato in specifiche azioni progettuali le azioni previste dalle linee guida:

Azione 1. Assistenza leggera alle persone anziane e non autosufficienti

Il sostegno alle fasce deboli rientra negli obiettivi di potenziamento delle forme del welfare leggero. Le Agenzie realizzano azioni di sostegno alla persona anziana nel suo abituale contesto familiare, relazionale e territoriale, potenziando i servizi di prossimità e socialità attraverso attività di ascolto telefonico (informazioni, segretariato sociale, filtro delle richieste, invio delle richieste ai servizi attivi sul territorio) e di intervento sociale (attività di pronto intervento a bassa soglia, compagnia, accompagnamento, disbrigo pratiche quotidiane quali pagamento bollette, spesa, acquisto farmaci, richieste certificati etc.).

Azione 2. Valorizzazione dell'invecchiamento attivo.

Le Agenzie realizzano attività ed interventi finalizzati a promuovere l'invecchiamento attivo mediante la partecipazione della società civile alla costruzione di un sistema di valorizzazione delle persone anziane come risorsa della società.

Azione 3. Promozione e sostegno dei luoghi di aggregazione spontanea degli anziani.

Il territorio napoletano è caratterizzato da una forte presenza di luoghi di aggregazione spontanea dei bambini e degli anziani (aree gioco, circoli, etc) spesso all'aperto, spesso con attrezzature fatiscenti e senza nessuna copertura e/o zona protetta. Nel riconoscere il valore sociale di questi luoghi le agenzie hanno scelto di prevedere la cura e la valorizzazione di tali luoghi ad esempio attraverso l'installazione di tavoli, panchine, piuttosto che ombreggianti o coperture per la pioggia, in modo da dare agli anziani e, anche a chi porta fuori i bambini piccoli, luoghi comodi nei quali sostare. Si tratta di una nuova declinazione del principio di sussidiarietà che consente ai cittadini di diventare soggetti attivi che si prendono cura dei beni comuni insieme con l'amministrazione.

Azione 4. Promozione della Cittadinanza attiva

Si realizzano iniziative, caratterizzate da collaborazioni aperte e informali, volte ad identificare e promuovere spazi territoriali in cui i problemi privati si connettono in modo significativo. Le Agenzie hanno anche la funzione di favorire lo sviluppo e di sostenere il mutualismo – formale o informale – tra cittadini in un'ottica di welfare comunitario e partecipativo.

Il Trasporto sociale

Il servizio di *Trasporto per i disabili* prevede tre diverse tipologie di trasporto:

- a) scolastico: accompagnamento dal domicilio dell'utente alle scuole materne, primarie e secondarie di primo grado presenti nel territorio cittadino al fine di garantire l'accesso al diritto allo studio. Attualmente il servizio, in virtù dell'Atto di convenzione n.161 del 16.01.2013 stipulato con la Provincia di Napoli, è garantito altresì agli alunni che frequentano gli istituti superiori presenti sul territorio cittadino
- b) riabilitativo: accompagnamenti dal domicilio dell'utente ai centri di riabilitazione nel territorio cittadino per sottoporsi a prestazioni terapeutiche riabilitative
- c) occasionale: accompagnamenti difficilmente programmabili e definibili nel tempo con richiesta dell'utente attraverso l'erogazione di "*titoli di viaggio*" per trasporti occasionali e individuali gratuiti che potranno essere utilizzati su tutto il territorio cittadino per le seguenti

finalità: raggiungimento di servizi e/o strutture pubbliche e private a carattere socio sanitario, per l'effettuazione di visite mediche, terapie ecc; disbrigo di pratiche burocratico amministrative (Banca, Ufficio Postale, Enti di patronato, ecc); acquisto di generi di prima necessità (generi alimentari, medicinali, ecc); raggiungimento di luoghi ludico-ricreativi.

NUOVI SERVIZI E INTERVENTI

Gli interventi domiciliari e di sostegno alla vita indipendente per persone anziane, diversamente abili

Con Delibera n. 992 dell'11/10/2011, il Comune di Napoli ha adottato la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con legge n. 18/2009 e dall'Unione Europea il 21 gennaio 2011, impegnandosi a implementare significativamente il programma istituzionale di attività, interventi e iniziative rivolte alle persone con disabilità, al fine di promuoverne positivamente i diritti, assicurando opportunità indispensabili alla loro completa integrazione e partecipazione alla vita cittadina.

La Convenzione sancisce il passaggio ad un nuovo approccio culturale verso la disabilità, che si concretizza nella formulazione di azioni politiche realmente inclusive e che ruota attorno al concetto di "Vita Indipendente" il quale parte dal presupposto che le persone disabili siano i migliori conoscitori delle proprie difficoltà e, quindi, in grado di cercare le soluzioni organizzative migliori per loro. La persona da oggetto passivo di politiche assistenzialiste diventa, in tal modo, soggetto attivo.

L'Amministrazione ha scelto di aderire alla sperimentazione e, nello specifico, con decreto sindacale del 16 marzo 2016 si è provveduto alla nomina dei componenti del Tavolo di lavoro interdisciplinare per l'attuazione del Progetto sperimentale "Vita Indipendente". In considerazione del carattere sperimentale e delle risorse disponibili, in sede di prima attuazione, il progetto sarà rivolto a 6 utenti e verrà istituita un'Agenzia per la Vita Indipendente che si occuperà della gestione di tutte le attività specifiche connesse al Progetto.

Aiuto personale agli alunni disabili

Il servizio di *Assistenza Scolastica* si propone di assicurare le condizioni necessarie per garantire ai bambini disabili pari diritti e opportunità attraverso un'adeguata assistenza di base che permetta una piena partecipazione alle attività scolastiche ed il raggiungimento dell'autonomia.

Dal mese di settembre la Società Napoli Sociale S.p.a. sta garantendo il servizio in favore degli alunni di tutti gli ordini e gradi ad eccezione delle scuole materne comunali e degli istituti superiori nelle more del passaggio da Società Napoli Sociale S.p.a. a Napoli Servizi. L'Amministrazione Comunale per il tramite della Napoli Servizi si occupa dell'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale agli alunni diversamente abili di tutti gli ordini e gradi del territorio cittadino, quale attività interconnessa con quella didattica. L'Assistente per l'autonomia e la Comunicazione può svolgere le seguenti funzioni:

- partecipazione alle attività di **programmazione scolastica**, individuazione delle potenzialità, degli obiettivi e delle strategie da utilizzare con l'alunno e nella verifica del raggiungimento degli stessi con gli insegnanti;
- **supporto agli insegnanti** nelle attività pratiche/funzionali e socio/relazionali per facilitare l'integrazione comunicativa dell'alunno;
- **assistenza negli spostamenti dell'alunno** (per es. dalla classe alla palestra o dalla classe alla mensa);
- **assistenza in mensa** allo scopo di fornire un buon livello di autonomia personale nell'assunzione di cibi;
- **supporto alle attività per la cura dell'igiene personale;**
- **supporto alla partecipazione dell'alunno nelle attività scolastiche**, ricreative e formative previste dal piano dell'offerta formativa scolastica;

- **aiuto nell'organizzazione dei viaggi di istruzione** per ciò che riguarda il superamento di barriere architettoniche connesse al trasporto e al soggiorno dell'alunno;
- **supporto durante lo svolgimento di gite scolastiche o visite culturali;**
- **assistenza nelle ore notturne** durante gite scolastiche ove necessario;
- **promozione di iniziative di integrazione** con la scuola e i servizi territoriali.

Assegno di cura per persone disabili in condizione di gravità

La Regione Campania - con Decreto Dirigenziale n. 261 del 18-07-2016 - ha approvato il Programma Regionale di assegni di cura per disabili gravissimi e gravi (comprese le persone con Sla), a valere sul 40% del FNA 2014 e 2015 e quota parte del 60% del FNA 2015 ripartito con DD 442/2015, al fine di favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti e sostenere le loro famiglie nel carico di cura.

Gli assegni di cura sono contributi economici onnicomprensivi erogati in favore di persone non autosufficienti e costituiscono un titolo di riconoscimento delle prestazioni di assistenza tutelare svolte dai familiari degli ammalati.

Per quanto attiene i criteri di accesso agli assegni di cura del presente programma occorre far riferimento a quanto disciplinato all'interno del decreto summenzionato; in linea di massima si rappresenta quanto segue:

- L'assegno di cura per i disabili gravissimi ha una durata di 12; l'importo è suddiviso in due quote distinte secondo il livello d'intensità assistenziale correlato alle condizioni cliniche, funzionali e di mobilità ed è misurabile in sede di valutazione multidimensionale attraverso l'Indice Barthel complessivo incluso nelle schede S.VA.M.A. e S.Va.M.DI.:
Punti Barthel: da 71 a 85 = media intensità assistenziale ...€ 900,00 mensili
Punti Barthel: da 86 a 100 = alta intensità assistenziale..... ..€ 1.500,00 mensili
- L'assegno di cura per i disabili gravi è erogato in favore di disabili per i quali, a seguito della valutazione multidimensionale delle condizioni cliniche, funzionali e di mobilità effettuata con le schede S.Va.M.A. e S.Va.M.DI., in sede U.V.I. risulti un indice Barthel compreso fra 55 e 70 punti. Ai disabili gravi con un indice Barthel compreso in questo range (bassa intensità assistenziale) viene riconosciuto un assegno di € 600,00 mensili, per la durata di 12 mesi.
- Per i malati di SLA che hanno già ricevuto una valutazione di "alta intensità assistenziale", non è necessaria la rivalutazione in UVI, indipendentemente dall'entità dell'assegno di cura ottenuto nelle precedenti programmazioni e va riconosciuto l'importo massimo dell'assegno.

SCHEMA DI SINTESI

Servizio	Numero utenti	
	M	F
P.U.A.T.	2000	
Home Care Premium	28	44
Assistenza Indiretta	7	10
Assistenza scolastica Napoli sociale	542	301
Trasporto	100	65
ADI	365	
ADSA	363	680
ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE ANZIANE E DIVERSAMENTE ABILI	1285 tot.	
AGENZIE DI CITTADINANZA	449	259

Gli interventi di contrasto alla grave emarginazione adulta

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 désaffiliation intesa come il disconoscimento di paternità del sistema sociale in cui si vive che non rimanda esclusivamente alla dimensione economica, o alla densità relazionale, ma è definita dalla combinazione di due vettori.

In questo modello l'accento cade sulla 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.

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.

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 uno stato di limitata autonomia, offrendo risposte tempestive ai segnali di allarme inviati dalle apparecchiature di telesoccorso installate presso gli utenti.

INNOVAZIONI INTRODOTTE

Dall'annualità corrente le attività di Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale si concretizzano, inoltre, 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.

INNOVAZIONI INTRODOTTE

L'organizzazione del servizio prevede una turnazione tra gli assistenti sociali del Comune di Napoli che risiedono sul territorio cittadino. Per la realizzazione dei calendari mensili è stato opportuno attivare un Programma Operativo sul Web, realizzato da Vodafone che ne consente la gestione.

Si tratta di un lavoro che va ad aggiungersi a quello regolarmente svolto e che necessita, quindi, di un'organizzazione complessa 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.

Per questo motivo è stato realizzato un ciclo di "INCONTRI DI CONFRONTO E DI FORMAZIONE" con esperti interni e esterni, finalizzato ad individuare criteri comuni di intervento nella consapevolezza che lo spirito del servizio di pronta reperibilità è offrire una prima e rapida risposta all'emergenza e non rappresenta un percorso sostitutivo per la presa in carico professionale che ha un'ottica più globale e una finalità di più ampio respiro.

Sempre nell'ottica di elevare la qualità degli interventi di pronta reperibilità è in programma per il prossimo anno l'attività laboratoriale "TRAME", progetto realizzato con il C.N.R., la cui finalità è 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

L'attività dell'Unità Mobile di strada a partire dal primo contatto e dall'aggancio, intende fornire alle persone senza dimora risposte di tipo emergenziale, 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 équipe 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.

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 di una attenta analisi del territorio e dei luoghi di maggiore concentrazione delle persone senza dimora l'Amministrazione ha stabilito di convenzionarsi con tre enti corrispondenti a tre diverse zone della Città:

Zona 1: Municipalità I (Chiaia, Posillipo, San Ferdinando), V (Vomero, Arenella), IX (Soccavo, Pianura), X (Bagnoli, Fuorigrotta)

Zona 2: Municipalità II Avvocata, Montecalvario, Mercato, Pendino, Porto, San Giuseppe), III (Stella, San Carlo all'Arena), VIII (Piscinola, Marianella, Chiaiano, Scampia)

Zona 3: Municipalità IV (San Lorenzo, Vicaria, Poggioreale, Sona Industriale), VI (Ponticelli, Barra, San Giovanni a Teduccio), VII (Miano, Secondigliano, San Pietro a Patierno)

Il servizio è articolato su tre fasce orarie al fine di consentire ogni giorno la copertura del territorio H 12; in ciascuna fascia oraria è presente un'Unità di strada che, pur avendo la competenza specifica in una zona precisa, in caso di emergenza può intervenire anche nelle altre zone.

Accoglienza a Bassa Soglia

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.

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.

Le strutture convenzionate: A fronte di una crescente domanda di accoglienza a bassa soglia sono state intraprese misure utili a sostegno delle persone senza dimora, provvedendo ad assicurare a coloro che vivono in strada la possibilità di servirsi dei luoghi di accoglienza notturna con un potenziamento delle attività.

Attualmente, l'Istituto S. Antonio la Palma offre, in convenzione con il Comune di Napoli, n. 85 posti letto, mentre l'Associazione Centro la Tenda assicura n. 40 posti letto.

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. 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 al maggior grado possibile 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.

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.

Anthology

L'analisi delle caratteristiche sociali dell'utenza che afferisce ai servizi rappresenta una fonte conoscitiva di notevole rilevanza perché è in certa misura indicativa della domanda sociale che viene dal territorio e consente nello stesso tempo di ottenere informazioni su alcune caratteristiche della popolazione, che, se anche non generalizzabili in quanto relative solo a quella fascia di popolazione che, di fatto, arriva ai servizi, forniscono tuttavia elementi utili ad approfondire la conoscenza dei bisogni.

L'analisi dell'utenza assume inoltre un'importanza cruciale perché consente di monitorare costantemente l'attuazione dei servizi e degli interventi e di valutare l'impatto degli stessi rispetto al target raggiunto, valutando inoltre le disuguaglianze sociali nell'accesso.

La piattaforma Anthology, è un sistema informatizzato di supporto alla gestione e al monitoraggio delle attività dei soggetti che operano nei servizi per le persone senza dimora con la prerogativa principale di concettualizzare elementi comuni utilizzati in ambienti diversi. Questo approccio risponde alla necessità di uniformare linguaggi e prassi nelle metodologie di

lavoro si all'interno dell'ambito cittadino che su scala nazionale, in questo senso, ogni azione è caratterizzata secondo standard già esistenti o codivisi con la rete degli operatori sociali.

Il sistema Anthology è attualmente in uso nel sistema dei servizi per le persone immigrate e senza fissa dimora del Comune di Roma e presso la rete degli Help Center nelle stazioni di ferrovie dello Stato (ONDS); l'utilizzo di Anthology consentirà, a seguito di Accordi Istituzionali, l'accesso ad una base dati già strutturata e la possibilità di lavorare in rete con le Città maggiormente interessate dal fenomeno e la perfetta integrazione tra i sistemi in uso.

NUOVI SERVIZI E INTERVENTI

Gli interventi territoriali per le persone senza dimora

A partire dall'annualità corrente 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 mancaza di confidenza 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.

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. 5000 accessi (persona/giorno) alle attività in dodici mesi. Le attività di accoglienza diurna attualmente convenzionate con l'Amministrazione sono:

Accoglienza di II livello o Seconda accoglienza

L'Amministrazione provvede a fornire soluzioni abitative protette per adulti in difficoltà in Strutture di Accoglienza gestite da Enti del Terzo Settore. L'intervento è rivolto ad individui adulti 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. Tale condizione, contingente o stabilizzata, può rappresentare una tappa all'interno di un progetto di vita individuale oppure il risultato di una biografia "in discesa", ma in tutti i casi comporta l'emergere di bisogni prioritari, legati alla sussistenza - come il riparo, il cibo, il vestiario, la salute - e la necessità di uno spazio per riappropriarsi della propria autonomia e ridefinire il proprio progetto di vita. In questo senso si intende attivare soluzioni abitative protette per permettere agli ospiti in situazione di temporanea difficoltà sociale e abitativa di poter tornare a vivere in una dimensione familiare e creare uno spazio fisico che possa diventare anche luogo volto all'acquisizione di una propria autonomia. L'importanza che assume l'abitare in un luogo autonomamente gestibile e culturalmente inteso, fornisce la misura di come il non-abitare sia una forma di devianza poiché l'abitazione è 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 "terapeutico", 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.

Percorsi di autonomia per persone anziane e senza dimora

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 Sostegno all'Inclusione Attiva

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 ad 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 un'equipe 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. A tal fine sono fondamentali: la costituzione di equipe multidisciplinari, l'attivazione di una rete integrata di interventi, la definizione di un progetto condiviso con le persone interessate. Il patto rappresenta una condizione per continuare a beneficiare del sussidio economico. 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 e nella trasmissione delle stesse all'INPS per la successiva individuazione dei beneficiari.

Il Progetto "Ragazzi Oggi 2000"

Il Progetto, in collaborazione con l'Asl Napoli 1 - Dipartimento per le Farmacodipendenze, ha come finalità il reinserimento sociale di giovani utenti attraverso percorsi laboratoriali e tirocini formativi. Si intende infatti utilizzare la musica come canale di interazione con i giovani, come strumento di sperimentazione emotiva per promuovere un sano protagonismo giovanile. Sono in fase di programmazione, presso la struttura confiscata alla camorra e di proprietà del Comune di Napoli denominata "La Casa della Cultura e dei Giovani" di Pianura, dei Laboratori musicali attraverso i quali i giovani apprenderanno l'utilizzo di strumenti musicali e prenderanno parte alle attività della sala di registrazione e della web radio presenti nella struttura. Inoltre sono previsti 15 Stage formativi rivolti a giovani che avranno la possibilità di sperimentare le proprie attitudini e acquisire specifiche competenze operando presso enti e/o aziende impegnati nell'ambito musicale.

Trasversalmente alla realizzazione di queste attività si prevede l'implementazione di un'azione di sensibilizzazione e di informazione sui temi connessi alle Dipendenze, attraverso la promozione di eventi pubblici e la realizzazione di una Convention tematica finalizzata a creare un lavoro di confronto e condivisione delle buone prassi in tema di prevenzione e trattamento di problematiche di abuso o dipendenza da sostanze psicotrope.

SCHEMA di sintesi

Servizio	Numero utenti	
	M	F
Centrale Operativa Sociale	93	377
Centro di prima accoglienza	183	36
Accoglienza bassa soglia	115	10
Unità di Strada	1333	462
Accoglienza di secondo livello	13	8
Accoglienza Diurna	3641 (accessi)	1467 (accessi)
Anagrafe virtuale (Utenti servizio posta)	287	
Ragazzi oggi	35	

Politiche per i Migranti ed i Rom

La realtà dell'immigrazione in Campania presenta caratteri di eccezionalità per le dimensioni quantitative raggiunte in un ristretto lasso di tempo. L'Italia, infatti, gestisce il fenomeno dei flussi migratori da Paesi che non fanno parte dell'Unione europea attraverso politiche che coniugano l'accoglienza e l'integrazione con l'azione di contrasto all'immigrazione irregolare.

L'immigrazione, dunque, rappresenta oggi uno dei fenomeni più complessi e controversi che la nostra società si trova ad affrontare, infatti: da un lato, ci sono le responsabilità di solidarietà che una società civile deve garantire alle persone indipendentemente dalla cittadinanza; dall'altra le esigenze di tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica.

Il bilanciamento di queste due componenti rappresenta la vera sfida che l'ente locale è chiamato ad affrontare in modo coerente e determinato.

Il massiccio afflusso di stranieri è divenuto, dunque, un fenomeno di vaste e significative proporzioni con rilevanti conseguenze di carattere sociale, economico e politico, soprattutto sotto il profilo dell'ordine e della sicurezza pubblica.

Oggi la Campania, pur restando terra di transito per molti stranieri, è diventata anche una regione dove gli immigrati si stabilizzano.

L'Amministrazione Comunale garantisce un sistema di servizi e interventi di accoglienza e inclusione sociale per migranti, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, proponendosi di agire contro l'esclusione e la marginalità sociale, per la promozione della cittadinanza attiva e il pieno riconoscimento delle identità migranti.

Nel corso degli anni ha attivato numerose sinergie con gli enti del terzo settore erogatori di servizi presenti sul territorio napoletano, dando vita ad una vera e propria rete di supporto all'integrazione, con l'intento di garantire alla popolazione immigrata pari opportunità di accesso alle istituzioni, ai beni e ai servizi pubblici e privati.

Gli interventi per le comunità rom presenti sul territorio cittadino

La migrazione delle comunità di Rom/Sinti è un fenomeno strutturale che si evidenzia a livello europeo, nazionale e locale legato prevalentemente a fattori socioeconomici e di estrema povertà dei nuclei familiari. A differenza degli altri migranti, ove in genere è un membro della famiglia ad emigrare per poi ricongiungersi con il nucleo, i Rom/Sinti si sono tradizionalmente spostati per interi gruppi familiari, come conseguenza della loro abitudini originariamente nomadi e della struttura sociale tuttora basata sulla famiglia allargata.

La peculiarità della loro migrazione e la presenza di nuclei allargati, al cui interno sono riscontrabili numerosi minori, sono elementi che incidono sulle scelte e sulla pianificazione degli interventi dell'Amministrazione in tema di diritto allo studio e di accoglienza abitativa da inserire nelle politiche di welfare locale.

Le comunità rom rumene, vivono in accampamenti sorti spontaneamente nei quartieri di:

- Poggioreale, via Brece S Erasmo, 2 campi spontanei per circa 1200 persone,
- Barra, via S Maria del Pozzo per oltre 350 persone,
- Ponticelli, via V. Woolf per circa 200 persone.

È da registrare che una quota di famiglie rom rumene vive in case in fitto sia del centro cittadino che nei quartieri periferici; la frammentazione sul territorio, nonché la condizione di irregolarità, rende difficilmente quantificabile tale fenomeno e maggiormente problematico il contatto con tali famiglie.

Il secondo gruppo, costituito dalla comunità rom originaria dei Paesi della ex Jugoslavia (cd Rom iugoslavi), conta poco meno di 1300 persone ed è composto in larghissima parte da Rom di origine e nazionalità serba, ed in modo residuale, da macedoni. La presenza dei Rom iugoslavi è concentrata nei quartieri di Scampia e Secondigliano ove sono stabilmente dimoranti sia nei Villaggi comunali di via Circumvallazione Esterna, che ospitano 500 persone, sia nel grande insediamento spontaneo di via Cupa Perillo dove vivono oltre 700 persone.

IL QUADRO DEI SERVIZI ATTIVI

Accoglienza presso la struttura comunale di Via S. Maria a Vertecoeli

L'attività di accoglienza residenziale e di portierato sociale per cittadini rifugiati e richiedenti asilo presso una porzione della struttura comunale di via S. Maria a Vertecoeli, nel quartiere S. Lorenzo Vicaria, è garantita con attività di mediazione linguistica culturale e di portierato sociale rivolto a cittadini immigrati che, sebbene già inseriti nel contesto sociale, si sono venuti a trovare in momentanee difficoltà a reperire un alloggio.

La struttura accoglie circa 30 utenti che hanno la possibilità di curare l'igiene personale, lavare la biancheria, socializzare, fruire di alfabetizzazione, orientamento legale, tutela socio-psico-sanitaria, prestazioni terapeutiche e prevenzione sanitaria, oltre che a varie attività di cittadinanza attiva e di inserimento sociale attraverso varie manifestazioni.

Progetto I.A.R.A. - Interventi di Integrazione e Accoglienza per i Rifugiati e i Richiedenti Asilo

Il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) è costituito dalla rete degli enti locali che – per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata – accedono, nei limiti delle risorse disponibili, al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. A livello territoriale gli enti locali, con il supporto delle realtà del terzo settore, garantiscono interventi di "accoglienza integrata" che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico.

Il Comune di Napoli rientra tra gli Enti Locali finanziati dal Fondo Nazionale per le politiche e i servizi dell'Asilo che fanno parte del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR).

Il progetto I.A.R.A offre servizi di accoglienza integrata, assistenza, sia legale che sociale, per tutta la durata dell'iter del procedimento di riconoscimento dello status di rifugiato e, successivamente sostegno nel percorso di uscita dell'accoglienza e integrazione nel tessuto sociale italiano. Nel corso del 2016 sono state accolte n.140 persone.

Nell'ambito delle suddette attività l'ente gestore ha realizzato l'iniziativa "Accoglienza Porte Aperte" che ha previsto una serie di eventi artistici, culturali, d'informazione ed educazione sulla situazione dei rifugiati e richiedenti asilo in Italia e sulle difficoltà del percorso migratorio.

Interventi per le persone vittime di tratta. Progetti "Fuori Tratta" e "Fuori Tratta – Caracol"

Il sistema italiano di protezione, coordinato e co-finanziato dal Dipartimento per le Pari Opportunità, prevede una struttura composta per l'assistenza delle persone trafficate che si basa su tre fondamentali pilastri di azione (emersione, identificazione e prima assistenza, inclusione sociale) ai quali sono collegati altrettanti dispositivi di intervento.

A livello locale, nella città di Napoli sono stati realizzati progetti che garantiscono assistenza alle presunte vittime di tratta e a quelle già identificate come tali e progetti che garantiscono alle persone trafficate la possibilità di accedere a servizi ed attività, sulla scorta di un piano di assistenza individualizzato elaborato in base ai loro bisogni specifici: accoglienza residenziale, counselling psicologico, assistenza legale, mediazione linguistico-culturale, accompagnamento ai servizi socio-sanitari, formazione professionale, tirocini aziendali, supporto nella ricerca del lavoro, inserimento lavorativo.

Inclusione scolastica: Il trasporto scolastico dei bambini

Il servizio di trasporto scolastico viene predisposto dall'Amministrazione comunale in favore degli alunni rom che dimorano in insediamenti distanti dalle scuole di riferimento e rappresenta certamente un'efficace misura di sostegno alla frequenza regolare dei minori.

Interventi per l'accoglienza residenziale delle popolazioni Rom

Le strutture di accoglienza comunali disposte per nuclei familiari rom sono i due Villaggi di Accoglienza siti in via Circumvallazione Esterna ed il Centro *DELEDDA* di via Cassiodoro – Soccavo.

I Villaggi, costruiti nel 2000 in base alla delibera denominata *Patto di Cittadinanza Sociale fra*

Amministrazione e Comunità Rom, ospitano circa 90 nuclei familiari (500 persone di provenienza serba e in quota limitata macedone) assegnatari di moduli abitativi (*containers e servizio igienico esterno in muratura*). Naturalmente, rispetto agli insediamenti spontanei le condizioni abitative e igienico-sanitarie sono certamente migliori per via dei servizi idrici, elettrici e fognari, tuttavia una nota particolare è da farsi per le condizioni generali dei Villaggi ove sono stati effettuati esigui interventi di manutenzione ed esistono problemi strutturali d'impiantistica (elettrici, idrici e fognari), d'abusivismo edilizio e di usura dei manufatti che creano non pochi disagi alla popolazione residente. I Villaggi, inoltre, sono situati su un'arteria ad alto scorrimento di traffico, sprovvista di collegamenti (autobus o altro).

Il centro d'accoglienza Deledda ospita ad oggi 120 persone suddivise in circa trenta nuclei, e provvede in particolare all'inclusione socio-sanitaria ed educativa dei minori, alle attività di vigilanza sociale h24 e mediazione culturale per l'accesso ai servizi cittadini. Di fatto l'esperienza del centro Deledda rappresenta un auspicabile modello di accoglienza in quanto garantisce un equilibrato rapporto fra gli ospiti ed il territorio circostante.

I campi spontanei

La presenza di campi rom non autorizzati sul territorio cittadino riflette quanto di fatto accade anche nelle altre grosse aree metropolitane italiane.

Una cospicua quota di nuclei familiari rom rumeni e jugoslavi vive in insediamenti costruiti spontaneamente che rappresentano contesti ambientali degradati e socialmente emarginanti, in particolar modo per i tanti minori presenti.

Detti insediamenti sono costruiti con materiali di risulta e sono sprovvisti di servizi idrici/fognari ed elettrici e risultano circondati da cumuli di rifiuti indifferenziati.

La precarietà e il degrado degli insediamenti rappresentano un fattore di rischio per gli stessi rom e per i cittadini del territorio. Inoltre è da rilevare che la permanenza di tali contesti di vita alimenta sia forme di intolleranza e discriminazione nella cittadinanza locale, già in passato sfociate in atti di violenza, sia la pratica del conferimento illecito di ogni sorta di rifiuti da parte di ignoti.

NUOVI SERVIZI E INTERVENTI

Inclusione scolastica ed Integrazione dei minori rom, sinti e caminanti

Il Progetto nazionale *Inclusione ed Integrazione dei minori rom, sinti e caminanti* ha permesso di ottenere una più puntuale raccolta di dati sulla frequenza scolastica degli alunni, grazie all'adozione di strumenti di lavoro innovativi (schede attività scuola/campo, riunioni di equipe, schede frequenza, ecc.) che consentono di programmare azioni di sistema tra i servizi comunali e gli enti, pubblici e privati, coinvolti, nonché l'estensione delle attività ad un numero maggiore di alunni ed enti del territorio.

Di fatto il Progetto è stato sviluppato anche per gli alunni e le classi di Soccavo con la creazione di un ulteriore Polo rispetto ai passati anni.

Per quanto riguarda gli interventi d'aula, rivolte agli alunni rom unitamente al gruppo-classe, il Progetto focalizza l'attenzione su attività laboratoriali (laboratori creativi e di *learning by doing* - imparare facendo), finalizzate allo sviluppo di competenze legate alla sfera emotiva, relazionale ed espressiva.

Si valorizzano competenze acquisite in ambiti extrascolastici dai bambini, allo scopo di armonizzare i mondi educativi ed affettivi (scuola-casa-società). I contenuti sono molteplici, dall'espressione corporea a quella pittorico-visiva, manuale, sensoriale, dall'espressione del sé alla conoscenza dell'altro, dal riconoscimento delle emozioni all'elaborazione del conflitto, dall'elaborazione di spunti della vita quotidiana alla conoscenza di arti e mestieri. Le attività hanno il compito primario, al di là dei contenuti, di sviluppare competenze relazionali, comunicative e di gestione efficace del conflitto, attraverso attività ludiche che stimolano nei bambini e ragazzi la motivazione all'apprendimento e alle relazioni positive, attività con contenuti e modalità interculturali di scambio atte a valorizzare le specificità individuali.

Per quanto concerne, invece, gli interventi all'interno dei contesti di vita, le principali innovazioni riguardano gli incontri periodici con i nuclei familiari, i laboratori o gli interventi specifici nei contesti di vita, le attività di responsabilizzazione e counselling per l'accesso ai servizi locali e nelle iniziative a sostegno dell'autonomia abitativa volte al miglioramento delle condizioni di vita in attuazione della Strategia Nazionale d'inclusione dei RSC

Piano di Azione Locale.

Il Piano di Azione Locale del Comune di Napoli, approvato con deliberazione di G. C. n. 342 del 05/05/2016, è realizzato in linea con la Strategia Nazionale d'Inclusione dei Rom, Sinti e Caminanti del Governo italiano, e si articola in quattro direttrici di base: *Istruzione - Intercultura / Lavoro / Sanità / Abitare.*

Obiettivi basilari del Piano di Azione Locale sono il passaggio graduale dalle politiche speciali alla politica generalista ed il richiamo a tre modelli d'integrazione che si intendono produrre nel sistema di governance locale:

- integrazione verticale, promuovendo la rete delle politiche espresse dai diversi livelli di governo locale a seconda delle loro competenze istituzionali. Nel caso del Comune significa rappresentarsi quale snodo d'integrazione verso le politiche espresse dalla Regione, dalla Città Metropolitana e dalle istituzioni statali ed europee;
- integrazione interna all'Amministrazione, sollecitando la funzionale armonizzazione delle politiche e degli interventi posti in essere dai vari settori secondo un approccio multidimensionale alle politiche d'inclusione;
- integrazione orizzontale, promuovendo la partecipazione di tutti i diversi stakeholders alla pianificazione, realizzazione e valutazione delle politiche, definendo modalità e tempi di coinvolgimento dei gruppi RSC, nel rispetto dei principi di rappresentanza e cittadinanza.

La funzione di governo dei processi legati alla realizzazione del Piano di Azione Locale è in capo all'Assessorato Welfare che coordina i lavori della conferenza dei servizi composta da Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi, Direzione Patrimonio, Direzione Infrastrutture Lavori Pubblici, Direzione Pianificazione e gestione del territorio, Direzione Ambiente e Servizio Autonomo Polizia Locale. Il Piano, ancora, prevede la costituzione di un **Tavolo di Rete**, presieduto dall'Assessore al Welfare, a cui partecipano i rappresentanti delle istituzioni e delle realtà, pubbliche e private, del territorio ritenuti maggiormente significativi.

Il Tavolo di Rete rappresenta pertanto il luogo privilegiato ove mettere in atto azioni di monitoraggio degli insediamenti e delle comunità locali e pianificare le politiche e gli interventi dedicati. Detti processi possono essere esperiti attraverso:

- la creazione di un database e la raccolta di documentazioni relative ai progetti ed ai servizi avviati da enti pubblici e privati sui temi dell'inclusione;
- la raccolta e l'elaborazione di dati quantitativi e qualitativi relativi ai gruppi locali;
- la promozione e la diffusione di seminari tematici di formazione ed il confronto sui temi oggetto del Piano.

Il Tavolo ha il compito di analizzare gli elementi necessari alla costruzione di politiche ed interventi basati sui dati di fatto rilevati dai servizi locali e su approcci sostenibili sotto il profilo organizzativo e normativo e di raccordarsi con i percorsi di ricerca sulla condizione dei gruppi RSC promossi a livello nazionale ed europeo per concorrere alla realizzazione della Strategia.

Housing sociale

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 69 del 11/02/2016, avente ad oggetto un finanziamento della Città Metropolitana di Napoli destinato alla realizzazione degli interventi denominati "*Sperimentazione di housing sociale rivolta alle popolazioni rom per l'accoglienza e l'inclusione sociale*", l'Amministrazione ha inteso recuperare uno stanziamento provinciale del passato decennio per incentivare percorsi positivi di autonomizzazione indirizzando i nuclei familiari rom presenti nelle strutture comunali al mercato privato dei fitti ed alla locazione di case e/o appartamenti.

La deliberazione, per il raggiungimento degli obiettivi sopraccitati, ha individuato quali strumenti d'intervento la concessione di un contributo economico una tantum, che possa

mettere in condizione i nuclei rom a far fronte ai primi ed onerosi impegni economici relativi ad un affitto, e la sottoscrizione del Patto sociale d'emersione con cui il rappresentante del nucleo s'impegna a garantire l'osservanza delle regole a tutela dei minori ed in particolare la loro scolarizzazione ed inclusione, a conseguire percorsi d'inserimento lavorativo nonché la rinuncia definitiva alla permanenza nei centri comunali o negli insediamenti.

SCHEMA di sintesi

Servizio	Numero utenti
IARA 2016	140
Fuori tratta – Caracol 2016	721

Servizio	Numero utenti
Trasporto scolastico	Circa 40 alunni dal campo di Ponticelli
Progetto Integrazione ed inclusione scolastica minori rom, sinti e caminanti	Circa 500 alunni
Accoglienza residenziale presso Centro Deledda	120 persone
Housing rom	25 nuclei

Politiche per le donne in difficoltà ed il contrasto alla violenza di genere

L'Indagine sulla Sicurezza delle Donne, curata dall'Istat tra maggio e dicembre 2014 con il finanziamento del Dipartimento per le Pari Opportunità, ha aggiornato i dati relativi al fenomeno della violenza di genere degli uomini sulle donne evidenziando e integrando anche la componente "oscura" non rilevabile attraverso le denunce. Tale indagine ha confermato la gravità e la diffusione del problema di cui di seguito si riporta uno stralcio con alcuni dati " il 31,5% delle 16-70enni (6 milioni 788mila) ha subito nel corso della propria vita una qualche forma di violenza fisica o sessuale; il 20,2% (4 milioni 353 mila) ha subito violenza fisica; il 21% (4 milioni 520 mila) violenza sessuale". L'analisi dettagliata prosegue con l'esposizione di ulteriori dati relativi alla violenza sulle donne ed evidenzia che le forme più gravi di violenza sono esercitate nell'ambito delle mura domestiche.

IL QUADRO DEI SERVIZI ATTIVI

L'Amministrazione Comunale, in questi ultimi anni, ha promosso un programma di interventi strategici mirati alla salvaguardia, tutela e sicurezza, delle donne sole e/o con minori vittime di violenza, ridefinendo con nuovi tasselli un mosaico di azioni a completamento e rafforzamento di quanto già in essere.

Accoglienza residenziale:

Casa di Accoglienza per donne maltrattate in cogestione con il Comune di Napoli e con Enti, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, denominata "Casa Fiorinda":

risponde alla necessità delle donne, che per la gravità degli eventi, non hanno potuto elaborare una linea di difesa dalla violenza subita e che hanno come necessità primaria quella di allontanarsi dai luoghi del conflitto e dei maltrattamenti. La Casa di accoglienza ha avviato le sue attività nel 2009 grazie alla volontà e all'impegno del Comune di Napoli nel voler garantire a questa tipologia di disagio sociale uno spazio specifico ove elaborare strategie concrete di fuoriuscita dal tunnel della violenza. La struttura infatti è un servizio di prima accoglienza per donne maltrattate che garantisce ospitalità temporanea ed immediata alle donne sole e/o con figli minori per:

- Offrire alle donne e ai loro figli un luogo sicuro e protetto in grado di tutelarle dalla violenza e dall'escalation della violenza e salvare loro la vita;
- creare una rete di supporto per le donne in difficoltà e per i loro figli minori, puntando al superamento della frammentarietà degli interventi;
- attivare percorsi di presa in carico per i minori vittime di violenza assistita;
- offrire la possibilità concreta di intraprendere un percorso risolutivo di uscita dalle situazioni di difficoltà attraverso consulenze psicologiche, legali, di orientamento al lavoro e all'autonomia alloggiativa;
- monitorare il fenomeno della violenza sulle donne attraverso azioni di ricerca, di analisi culturale, di confronto e dibattito.

La fascia di età con più richieste di attivazione di servizi è quella compresa tra i 30 ed i 44 anni, ma il dato che si pone come maggior interesse è che, nella più ampia forbice compresa tra i 30 ed i 59 anni, si giunge ad una percentuale del 67.3%. La maggioranza degli autori di maltrattamenti è costituita dai mariti (51,9%).

Il quadro che ne emerge è di una violenza prevalentemente domestica e/o in relazioni di intimità confermando così il dato riportato dall'Indagine sulla Sicurezza delle Donne, curata dall'Istat a livello nazionale.

Case di Accoglienza convenzionate: A seguito delle attività promosse dal Comune di Napoli in favore delle donne vittime di violenza si è incrementata la richiesta di ricettività residenziale, tale da intervenire con un potenziamento delle suddette attività. Tale potenziamento è stato possibile mediante Avvisi pubblici con i quali sono state individuate 5 strutture, attraverso successivo Convenzionamento, idonee all'accoglienza per donne vittime di violenza, in

possessione di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento di cui al Regolamento Regionale 4/2014.

NUOVI SERVIZI E INTERVENTI

Sono in corso di attivazione i 5 Poli di "Centri Antiviolenza città di Napoli – E.R.A – Esperienza Rete Antiviolenza" - per la realizzazione di azioni di prevenzione e contrasto della violenza sessuale e di genere verso le donne, sole e con figli, vittime di violenza e maltrattamenti. Tale progetto intende realizzare un modello di intervento con una articolazione territoriale delle attività sull'intero territorio cittadino, affinché gli interventi siano più vicini alle esigenze delle donne vittime di violenza, secondo l'ottica di sussidiarietà verticale e orizzontale. Tali servizi saranno collocati presso:

Centro Antiviolenza Centrale

Municipalità 1 e Municipalità 2 in Via Concezione a Montecalvario, n.26

Polo Centro Antiviolenza Municipalità 4 e Municipalità 6 in Via Tribunali ex Ospedale S. Maria della Pace

Polo Centro Antiviolenza Municipalità 3 e Municipalità 5 in Via Giacinto Gigante, 242

Polo Centro Antiviolenza Municipalità 7 e Municipalità 8 presso il Centro Giovanile Sandro Pertini in Piazza di Nocera

Polo Centro Antiviolenza Municipalità 9 e Municipalità 10 in Via Diocleziano.

Il Comune inoltre è risultato ammesso alla valutazione dell'Avviso del Dipartimento delle Pari Opportunità "Per il potenziamento dei Centri Antiviolenza e dei Servizi di assistenza alle donne vittime di violenza e ai loro figli e per il rafforzamento della rete dei servizi territoriali", denominato "**Semi(di)autonomia**". Tale progetto si prefigge di incrementare i servizi e gli interventi attraverso i due step che completano il percorso di emancipazione della donna con i propri figli:

- *Accesso in struttura residenziale per la semiautonomia (pocket money, borse-abitare)*
- *Rafforzamento delle attività di orientamento ed inserimento lavorativo.*

La metodologia d'intervento proposta per l'organizzazione progettuale si basa sugli assunti concettuali di "Appartenenza/Emancipazione" per il rafforzamento delle competenze e dell'autostima delle donne, finalizzata alla loro complessiva autonomia.

Sono individuate, a tal fine, due misure di supporto: il **pocket money**, consistente in una piccola quota di budget pro-die a ciascuna donna, e la **borsa-abitare**, un budget di 1000 euro per donna. Attraverso il pocket money, si mira alla gestione delle piccole spese quotidiane in risposta ai bisogni specifici individuali della donna e dei suoi figli che potrà essere gestito in autonomia coerentemente alla finalità massima della maggiore e definitiva autonomia del vivere (spese sanitarie, tempo libero, abbigliamento etc). La borsa-abitare è il supporto di start up della nuova vita autonoma e potrà essere utilizzata per l'affitto, il trasloco, le utenze, l'arredamento e quanto connesso per il passaggio in una nuova soluzione abitativa. Può essere del valore massimo di 1000 euro e non è ripetibile.

Il percorso in Semi(di)autonomia è di circa 3 mesi, arco di tempo nel quale si riprendono attività e relazioni significative all'interno della comunità territoriale di abitazione.

Si avvia, contemporaneamente, il percorso per l'inserimento lavorativo declinato nelle seguenti fasi: bilancio di competenza, orientamento al mondo del lavoro, descrizione delle soft skill, compilazione del curriculum con eventuale iscrizione ad agenzie interinali o simili, creazione di una banca-lavoro per il matching tra domande e offerte anche attraverso l'attivazione di possibilità dal terzo settore e privato sociale più in generale.

Il programma complessivo di Semi(di)autonomia prevede inoltre la partecipazione ai gruppi di self help attivati sia durante la permanenza in struttura che per un arco di tempo successivo all'uscita. Tale partecipazione assume una duplice finalità: da un lato la possibilità per la donna di continuare ad avere riferimenti sani e stabili, ritrovare un luogo di ascolto e di contenimento, dall'altro, con il rafforzamento delle competenze individuali, riproporre se stesse quali

conduttrici dei gruppi di self help, testimoni privilegiate di una reale, possibile e completa emersione dalla violenza: da vittima a risorsa.

Per ciascuna donna accolta con i figli è previsto un Piano individuale di intervento che contempla:

- obiettivi di autonomia: percorso lavoro e percorso abitare, inclusione e supporto scolastico per i figli
- Attraverso la realizzazione delle azioni del progetto "Semi(di)autonomia: abitare e lavoro" ci si aspetta di poter fornire risposta ai bisogni delle donne vittime di violenza e dei loro figli in una fase successiva all'iniziale messa in protezione, migliorando la rete dei servizi a supporto delle donne attraverso due strumenti concreti di affrancamento, non solo nell'immediato, ma nel medio e lungo periodo, dai circuiti di violenza: il supporto all'abitare e l'inserimento lavorativo. Si stima l'accoglienza di circa 40 donne, l'attivazione di 40 pocket money e di altrettante borse-abitare, oltre che di percorsi ed interventi di inclusione sociale per le donne ospiti.

- **SCHEMA di sintesi**

Servizio	Numeri utenti 2015	
	Donne	Minori
Casa Florinda Accoglienza Residenziale per Donne Maltrattate	35	31

Gli interventi per l'Infanzia, l'Adolescenza e le responsabilità familiari

Le politiche sociali che l'Ente locale mette in atto nel campo dell'Infanzia e dell'adolescenza devono necessariamente incentrarsi su approcci ed interventi che comprendono sia azioni di prevenzione del disagio minorile e familiare sia azioni di riparazione e protezione.

Gli interventi di protezione, tutela e promozione del benessere dei bambini non possono prescindere dalla realizzazione di un sistema complessivo di azioni volte a garantire il loro diritto fondamentale a vivere con la propria famiglia, sancito dalla Convenzione sui diritti del fanciullo e dalla legislazione nazionale e internazionale. Prendersi cura di un bambino vuol dire prendersi cura e sostenere la sua famiglia, in particolare nelle fasi del ciclo di vita e nelle situazioni multiproblematiche laddove si presentano condizioni di particolari criticità e disagio. In quest'ottica l'Amministrazione Comunale, a partire dalle esperienze già realizzate nel campo del sostegno alla genitorialità e alla famiglia, ha inteso strutturare un sistema ampio e articolato di interventi, in grado di offrire un insieme di opportunità ai bambini agli adolescenti e alle famiglie, mediante interventi mirati al supporto alla genitorialità, di prevenzione del disagio minorile e delle relazioni familiari, in particolare nelle fasi di criticità legate allo svolgimento dei compiti educativi e nelle situazioni di conflittualità.

Area prioritaria di intervento è poi rappresentata dal sistema di interventi socio-educativi territoriali, in grado di intercettare il bisogno di bambini e ragazzi di luoghi, spazi e attività educative che possano accompagnarli nel percorso di crescita e nell'affrontare i compiti evolutivi che li aspettano. In particolare il riferimento a figure adulte significative e la relazione educativa che con gli stessi si instaura così come la relazione con il gruppo dei pari rappresentano fattori cruciali nella promozione del benessere dei bambini e nella prevenzione di forme di disagio o devianza.

La progettazione di azioni innovative che consente di sperimentare nuovi modelli di azione sociale in grado di intercettare i mutamenti e i nuovi fenomeni che caratterizzano l'essere adolescenti nella nostra città, per sviluppare metodologie e costruire strumenti di intervento adeguati a bisogni complessi, articolati e non facilmente definibili e in grado di attivare processi partecipati di costruzione di idee e iniziative che coinvolgano attivamente le giovani generazioni. L'adolescenza è infatti un'età complessa con caratteristiche specifiche che occorre conoscere e riconoscere attraverso delle modalità di intervento non standardizzate e che tengano conto dell'impossibilità di definire un range d'età entro il quale collocare l'essere adolescenti. Essere adolescenti non è uguale in ogni luogo: le differenze socio-culturali e economiche, che caratterizzano i diversi territori e all'interno degli stessi i differenti gruppi sociali, continuano a differenziare notevolmente le esperienze di vita e di crescita dei ragazzi della nostra città, nonostante la forte omologazione degli stili di consumo e di comunicazione intervenuta sempre più nel corso del tempo.

Infine l'area della tutela, della protezione e della riparazione chiamano in causa la capacità dei servizi e degli attori coinvolti di attivare percorsi specifici di cura, elaborazione del trauma e del danno subito, accoglienza in contesti di tipo familiare o comunitario tutelanti.

IL QUADRO DEI SERVIZI ATTIVI

L'Amministrazione Comunale ha strutturato nel corso degli anni un sistema di servizi e interventi per l'Infanzia e l'Adolescenza strutturando prassi metodologiche e sistemi operativi che possano rispondere sia alla funzione di tutela propria dell'Ente Locale, sia alla funzione di prevenzione del disagio minorile e familiare attraverso l'articolazione di una rete complessa di azioni e servizi territoriali e domiciliari.

1. Minori Fuori Famiglia

Per "bambini fuori famiglia" si intendono tutti quei bambini per i quali è necessario un temporaneo allontanamento dalla famiglia di origine, che vengono inseriti in progetti di affido familiare o in comunità di accoglienza residenziale.

Attualmente l'Amministrazione Comunale investe molto in questo settore di intervento, sia in termini economici che di attenzione organizzativa, metodologica e operativa, come si vede nel

prospetto di sintesi che segue.

In questo ambito di intervento appare infatti particolarmente rilevante la responsabilità pubblica condivisa nei confronti di bambini in contesti di vita di forte rischio e pregiudizio, per i quali vanno attivate azioni sempre più efficaci in grado di agire sulle famiglie di origine e sui diversi attori che entrano in gioco quali attivatori di fattori di protezione e tutela dei bambini.

Sia in caso di affidamento familiare che di accoglienza in comunità, si elabora un Progetto quadro di tutela, al cui interno devono essere ben approfonditi gli elementi di valutazione dei fattori di rischio e di protezione che motivano e sostanziano la scelta dell'allontanamento e che sono alla base del progetto stesso. Vanno inoltre chiarificati gli obiettivi che si intende raggiungere in relazione al bambino e alla sua famiglia di origine, ipotizzando tempi, azioni e attori coinvolti.

INNOVAZIONI INTRODOTTE

Nel corso dell'ultimo anno si è intrapreso e in gran parte realizzato un complesso e articolato percorso finalizzato al miglioramento dei processi, delle metodologie e degli strumenti relativi agli interventi di protezione e tutela dei minori e di supporto alle famiglie di origine.

In particolare si è avviato un significativo percorso di messa a sistema dei rapporti di collaborazione con gli enti autorizzati al funzionamento e accreditati e di adozione diffusa e sistematica delle metodologie condivise e degli strumenti sperimentati.

Per quanto riguarda il primo aspetto, è stato messo a regime il processo di convenzionamento, quale nuovo patto per la qualità con le strutture di accoglienza residenziale. In particolare il processo di qualità è portato avanti grazie ai percorsi laboratoriali con le equipe educative delle strutture e gli assistenti sociali referenti dei casi e alle attività del Gruppo per la qualità dell'accoglienza residenziale. In entrambi i casi gli obiettivi sono: il lavoro sulla qualità della vita nel contesto della comunità, la condivisione e il confronto sui modelli educativi e sulle dinamiche relazionali e affettive dentro la comunità. In questa idea si individuano alcuni aspetti qualitativi da condividere nella rete di tutela che rendono significativo ed efficace il collocamento fuori dalla famiglia: le relazioni significative, la tutela degli affetti, la cura del quotidiano, la rete.

In relazione all'affido si è invece lavorato sulla costituzione e sui moduli di orientamento e in/formazione rivolti a gruppi di famiglie interessate a diventare famiglie affidatarie, con il coinvolgimento di famiglie che hanno già sperimentato l'affido e di esperti del settore.

Rispetto alla condivisione e implementazione di metodologie e strumenti, sono stati rivisti e diffusi gli strumenti per la valutazione e per l'elaborazione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) e del Progetto di Affidamento.

Altro elemento di innovazione è il lavoro realizzato con la ASL finalizzato alla definizione di una proposta per l'accoglienza di minori con problematiche di tipo socio-sanitario di natura psichiatrica. La proposta condivisa deve essere sottoposta alla Regione Campania per la necessaria regolamentazione.

2. I servizi socio-educativi

Centri Diurni Socio Educativi:

Il Centro polifunzionale diurno, così come definito nel Catalogo regionale, è un servizio articolato in spazi multivalenti, che si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali. Offre possibilità di aggregazione finalizzata alla prevenzione di situazioni di disagio attraverso proposte di socializzazione tra minori e di identificazione con figure adulte significative.

Il Centro polifunzionale diurno offre una risposta qualificata ai bisogni di sostegno, recupero, di socializzazione, aggregazione, gestione del tempo libero, di partecipazione alla vita sociale, culturale, ricreativa e sportiva dei soggetti in età evolutiva.

Ad oggi sono stati convenzionati 35 Centri diurni Polifunzionali per minori che hanno accolto nello scorso anno circa 1300 minori.

Laboratori di Educativa Territoriale:

Il servizio educativo territoriale ha una valenza socio-psico-pedagogica molto forte, in quanto affronta con un approccio relazionale i problemi del minore, coinvolgendo tutti gli individui per lui significativi, sia che si tratti di coetanei o di adulti, basandosi sull'assunto che il minore, la

famiglia e l'ambiente esterno, costituiscano dei sistemi relazionali che si definiscono e interagiscono vicendevolmente tramite lo strumento della comunicazione. Per queste ragioni il servizio può connotarsi come strumento di prevenzione, di recupero oppure di sostegno.

Le funzioni essenziali e gli obiettivi del Laboratorio di Educativa Territoriale possono riassumersi schematicamente nel modo seguente:

- sostenere il minore nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle, aiutandolo quindi a scoprire le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia;
 - valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del minore all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero, con l'appoggio delle agenzie del territorio e con le risorse della comunità;
 - sostenere la famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia;
 - costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambientale esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi);
 - promuovere le capacità progettuali del minore e della famiglia.
- Ad oggi sono stati convenzionati 26 Centri di Educativa Territoriale ciascuno con una ricettività minima di 48 bambini e massimo di oltre 90 (per un totale di oltre 1500 bambini e ragazzi intercettati e coinvolti nelle attività).

INNOVAZIONI INTRODOTTE

Nell'ambito della programmazione sociale triennale e annuale del Piano sociale di Zona della città di Napoli è stata individuata la necessità di rivedere e riqualificare l'area degli interventi socio-educativi in favore dei bambini e dei ragazzi della città, che nel corso del tempo si sono realizzati nel territorio cittadino con diverse modalità e caratteristiche assicurando la presenza di numerosi e articolati poli territoriali socio-educativi, quali i centri diurni socio-educativi a carattere semiresidenziale (cd semiconvitti) e i laboratori di educativa territoriale.

In tale ottica si è avviato un processo di innovazione e chiarificazione rispetto al modello di servizi socio-educativi a carattere semiresidenziale e territoriale offerto dall'Amministrazione.

Alla luce delle modifiche e innovazione introdotte dal Regolamento regionale 4/2014 è stato avviato un complessivo e articolato processo finalizzato a strutturare poli socio-educativi diffusi sul territorio con un modello di intervento unitario, rafforzando la funzione educativa e di sostegno alla genitorialità all'interno di specifici piani educativi individualizzati.

Il Comune di Napoli ha inteso quindi erogare i servizi socio-educativi in favore dei minori della città mediante convenzioni con Centri polifunzionali per minori e con servizi rientranti nella tipologia dei Laboratori di Educativa Territoriale, collocati nel territorio cittadino, in possesso dei titoli abilitativi.

A partire dallo scorso anno è stata poi avviata la realizzazione di un importante percorso - in collaborazione con l'Istituto degli Innocenti di Firenze - di accompagnamento e formazione finalizzate a sostenere un processo di cambiamento e in taluni casi di riposizionamento culturale di tali servizi, adeguate modalità di lavoro integrate pubblico/privato, omogeneità e miglioramento della qualità complessiva degli interventi offerti in risposta alle esigenze degli utenti, capacità di monitorare, valutare e valorizzare complessivamente l'azione ai fini della programmazione territoriale, capacità di attivare le ulteriori possibili risorse.

Promozione delle attività e della cultura ludica in città

Il servizio Ludoteca Cittadina rappresenta un'agenzia educativa che si propone di fornire risposte alla domanda di servizi territoriali per l'infanzia in relazione al diritto al gioco, sancito dalla Convenzione Internazionale sui diritti dei bambini. La Ludoteca cittadina del Comune di Napoli si configura quale struttura complessa aperta al territorio ed all'accoglienza di esigenze educative delle istituzioni scolastiche del posto. Già dotata di un'équipe di operatori stabili promuove con un operato professionale e costante l'attività ludica nella città di Napoli, ed attività socio educative territoriali rivolte alla socializzazione, aggregazione dei minori.

A partire dal mese di maggio 2015 si è attivato un importante percorso di promozione di opportunità ludiche in città che vede la realizzazione di cinque iniziative a livello cittadino e di

dieci interventi ludici territoriali, con azioni che prevedono momenti di sensibilizzazione, di formazione e di vera e propria azione ludica con ricadute in termini di capacità delle comunità locali di sviluppare una nuova attenzione ai bisogni e ai diritti dei bambini.

Centro Polifunzionale San Francesco a Marechiaro

il Centro Polifunzionale San Francesco d'Assisi a Marechiaro realizza diverse attività rivolte ai ragazzi ed agli adolescenti, mediante l'organizzazione di soggiorni estivi, percorsi socio-educativi e di formazione in modalità residenziale, laboratori espressivi per gruppi scolastici e territoriali nonché scambi esperienziali con altre realtà nazionali ed internazionali, rappresentando una risorsa irrinunciabile ed indispensabile per l'intero territorio cittadino per le possibilità che la struttura offre di realizzare attività in modalità residenziale a contatto diretto con la natura ed in spazi dedicati facilitando la realizzazione di percorsi formativi per l'infanzia e l'adolescenza.

Per la realizzazione delle attività previste il Centro si avvale della collaborazione di enti del terzo settore affidatari delle prestazioni a seguito di procedura ad evidenza pubblica.

Sono dunque in corso di realizzazione le seguenti tipologie di attività che coinvolgono circa 1250 ragazzi nell'anno.

Sono attualmente attive 3 Linee di azione: soggiorni estivi residenziali, soggiorni residenziali brevi, Marechiaro_net e Marechiaro_Lab.

Centro Aggregativo Palazzetto Urban

Il Centro di Aggregazione, collocato nella sede di Via Trinità delle Monache, rappresenta una risorsa irrinunciabile ed indispensabile in particolare in riferimento al territorio dei Quartieri Spagnoli nel quale è collocato, per le possibilità che la struttura offre di realizzare attività in favore dei bambini e degli adolescenti della città e attività finalizzate a supportare e riqualificare gli interventi socio-educativi realizzati dai diversi operatori del pubblico e del privato sociale che operano in stretta collaborazione in tale settore.

All'interno del Centro si realizzano attività in favore dei bambini e degli adolescenti in collaborazione con enti del terzo settore radicati sul territorio e diverse attività formative e laboratoriali per gli operatori pubblici e del privato sociale impegnati nel campo dell'infanzia.

Valorizzazione e ampliamento delle opportunità dei Centri aggregativi mediante l'attivazione di collaborazioni con enti e associazioni a titolo gratuito

Con Deliberazione di G.C. 988 del 29/12/2014, al fine di potenziare l'offerta socio-educativa del Centro e valorizzarla quale risorsa per le diverse realtà cittadine impegnate in favore dei ragazzi e degli adolescenti, è stata prevista la possibilità di utilizzo degli spazi del Centro Polifunzionale da parte di enti, associazioni, scuole per iniziative a carattere sociale, educativo e sportivo, sulla base dei criteri e dei requisiti individuati nelle Linee di indirizzo approvate con la delibera su indicata, senza alcun onere a carico dell'Amministrazione Comunale. Con Disposizione n. 13 del 13/01/2015 è stato emanato un Avviso Pubblico per la presentazione di manifestazioni di interesse da parte di enti interessati a programmare attività che prevedono la fruizione degli spazi del Centro Polifunzionali, sulla scorta delle Linee di indirizzo su indicate e sono state selezionate 13 proposte ritenute idonee rispetto alle quali è stato possibile elaborare una programmazione partecipata e articolata di attività innovative e diversificate. Inoltre, sempre in riferimento agli indirizzi di cui alla DGC indicata, sono state raccolte le richieste degli enti per la fruizione di spazi per iniziative singole. In aggiunta alla programmazione integrata annuale delle attività, è data la possibilità a scuole, associazioni, enti del terzo settore di presentare singole e specifiche richieste di utilizzare spazi del Centro (salone convegni, spazi laboratoriali, spazi all'aperto e stanze per l'accoglienza residenziale) per eventi di breve durata (rappresentazioni teatrali, eventi di fine anno e fine attività, manifestazioni sportive o tornei, stage formativi) a completamento della propria programmazione o da realizzarsi in collaborazione del Comune di Napoli, nonché la possibilità di ospitalità residenziale per gemellaggi o scambi culturali. Gli enti interessati durante tutto il corso dell'anno presentano richiesta al Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza, che sulla scorta dei requisiti di ammissibilità già definiti in relazione alla tipologia di attività proposta, alle finalità della stessa, ai destinatari da coinvolgere, verifica la disponibilità degli spazi richiesti per le date indicate ed eventualmente ne autorizza l'utilizzo.

Con Deliberazione di G.C. 63/2015, sono state approvate le "Linee di Indirizzo sulle modalità di

funzionamento del Centro di Aggregazione denominato "Palazzetto Urban" nell'ambito delle quali sono state individuate le linee di azione e definiti i criteri per l'elaborazione di una programmazione annuale delle attività anche mediante la collaborazione di enti del terzo settore, al fine di sviluppare una stretta sinergia tra interventi promossi e realizzati dall'Amministrazione Comunale e attività promosse da enti del terzo settore interessati a collaborare per rendere l'offerta socio-educativa e formativa del Centro quanto più articolata e ampia possibile.

3. Servizi di sostegno alla genitorialità

I Poli territoriali per le famiglie

Con l'adozione da parte della Regione Campania del Regolamento 16/09 e successivamente del Regolamento 4/2014, in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi residenziali, semiresidenziali, domiciliari e territoriali, il Comune di Napoli ha proceduto, negli ultimi anni, a implementare tali disposizioni regolamentari, individuando i procedimenti ed i soggetti per l'attuazione di quanto disposto e adeguando progressivamente il sistema di offerta a quanto previsto dalla normativa regionale. Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 362 del 28 maggio 2015 sono state approvate le "linee di indirizzo per la realizzazione di un sistema integrato di sostegno alla genitorialità e supporto alle famiglie: i poli territoriali per le famiglie" del Comune di Napoli con la contestuale approvazione dei criteri e modalità del processo di convenzionamento.

Le linee di azione dei Poli territoriali riguardano:

1) Servizi ed Interventi di sostegno alla genitorialità Il Polo territoriale per le famiglie offre attività di sostegno e consulenza, predisposizione laddove necessario di progetti personalizzati da realizzare, in collaborazione e su indicazione del Servizio Sociale territoriale, servizi ed iniziative di sostegno alle famiglie. Dispositivi attivabili che possono rappresentare contesto aggiuntivo di intervento se coerente con gli obiettivi concordati nel programma di accompagnamento alle famiglie sono: Gruppi di genitori che desiderano confrontarsi su tematiche educative e relazionali, anche mediante la presenza di conduttori esperti, al fine di favorire il confronto e l'aiuto reciproco fra genitori che si incontrano periodicamente in un gruppo. Tutoraggio educativo domiciliare Il tutor, supportando il nucleo in una costante stimolazione di buone prassi per una migliore organizzazione familiare, sostiene i genitori nel ripensare il ruolo educativo e le modalità di gestione delle dinamiche e della vita familiare con particolare riferimento alle esigenze dei bambini. Gruppi con/tra i bambini e con/tra adolescenti: Il gruppo può essere utilizzato per far sì che i bambini e gli adolescenti diventino protagonisti e, mediante percorsi guidati e attività di gruppo, possano ricostruire senso e significato alle esperienze vissute.

2) Sostegno alle famiglie conflittuali e/o in separazione Il Servizio di Mediazione familiare si rivolge ai genitori separati, in via di separazione o divorziati, che desiderano affrontare e superare elementi di conflitto relativi alla situazione di coppia e genitoriale. Lo Spazio Neutro è un servizio per il diritto di visita e di relazione, finalizzato a garantire mantenimento e il recupero di relazioni tra genitori e figli, allo scopo di tutelare il diritto del bambino a preservare i legami con entrambe le figure parentali. Gruppi di parola rivolto ai figli di genitori separati e divorziati attraverso cui offrire ai minori un tempo ed uno spazio dedicato e protetto al fine di potersi confrontare, interrogare e sostenersi a vicenda o dar spazio a pensieri ed emozioni. Gruppi di aiuto per persone separate con difficoltà legate al passaggio dalla famiglia unita alla famiglia separata sotto il profilo individuale, relazionale, organizzativo e genitoriale. Uno spazio in cui può essere offerto ai partecipanti l'occasione di condividere sentimenti e difficoltà affinché nasca solidarietà e sostegno reciproco.

3) Iniziative di promozione della solidarietà familiare e dell'affido familiare Il Polo territoriale promuove iniziative per la sensibilizzazione e promozione di "famiglie che aiutano famiglie": il progetto si rivolge a famiglie che, attraversando un momento di difficoltà, hanno bisogno di essere sostenute nell'accudimento dei propri bambini. Il servizio intende promuovere l'informazione e la formazione sull'affidamento familiare, l'adozione nazionale ed internazionale e le relative procedure, sugli Enti autorizzati e sulle altre forme di solidarietà nei confronti dei minori in difficoltà; prepara e sostiene i genitori adottivi e affidatari e tutte le persone che sono

interessate ad un percorso di affidamento e/o adozione, promuove inoltre il raccordo operativo tra i Consulenti familiari, i Servizi Sociali dei Comuni e le altre agenzie presenti nel territorio nell'ambito del sostegno ai percorsi di adozione.

Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione

Il Comune di Napoli ha formalizzato la propria adesione al Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, elaborato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, a decorrere dall'anno 2010, con il tentativo di creare un raccordo tra le istituzioni diverse (Comuni, Ministero ed Università) che condividono la stessa mission di promozione del bene comune, tra professioni e discipline degli ambiti del servizio sociale, della psicologia e delle scienze dell'educazione che unitamente possono fronteggiare la sfida di ridurre il numero dei bambini allontanati dalle famiglie.

Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie negligenti al fine di ridurre il rischio di allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in famiglie negligenti, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta questi bisogni.

L'obiettivo primario è quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo.

Gli obiettivi specifici del Progetto sono:

- ⤴ Ridurre al minimo indispensabile i tempi di allontanamento nel caso di bambini già allontanati dalla propria famiglia d'origine;
- ⤴ Favorire processi di responsabilizzazione e consapevolezza del ruolo genitoriale;
- ⤴ Garantire un approccio metodologico che ricorra all'allontanamento dei minori in extrema ratio;
- ⤴ Favorire il miglioramento dei servizi nelle pratiche di presa in carico e supporto alle famiglie negligenti

Le attività P.I.P.I. si realizzeranno per la città di Napoli da settembre 2016 a dicembre 2017 nel territorio della IX Municipalità (Pianura, Soccavo).

Nuove modalità di collaborazione con il Tribunale Ordinario

Le nuove norme di settore hanno ridisegnato un panorama diverso da quello prima esistente in tema di ripartizione di competenze tra Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario; tale riferimento normativo ha infatti previsto il transitare delle competenze relative alle controversie riguardanti l'affidamento e il mantenimento dei minori al giudice ordinario, anche quelle relative a figli di genitori non coniugati. Il Tribunale minorile rimane competente per l'emissione dei provvedimenti ablativi o limitativi della potestà genitoriale, previsti dal codice civile che diventano invece di competenza del Tribunale ordinario in presenza di alcuni presupposti. Pertanto in tale periodo di transizione delle competenze tra le Autorità Giudiziarie, ed intensificatosi il lavoro svolto in favore delle famiglie conflittuali su prescrizione del Tribunale Ordinario in tema di sostegno alla genitorialità, mediazione familiare ed incontri protetti tra minore e genitore non affidatario, è avvertita la necessità di chiarificazione dei mandati conferiti ai servizi sociali territoriali con specifico riferimento al ruolo che nel processo rivestono ciascuno degli attori istituzionali chiamati in causa. L'Amministrazione ha ritenuto pertanto opportuno l'avvio di un percorso di raccordo e confronto con il Tribunale Ordinario al fine di ridefinire non solo le modalità di collaborazione, ruoli e funzioni dei servizi territoriali e specialistici, ma anche prassi metodologiche da concordare e condividere. Tale necessità viene rafforzata dal complesso processo di riorganizzazione avviata dall'Ente Locale e nello specifico dal Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza in tema di sostegno alla genitorialità e di sostegno alle famiglie conflittuali e/o in separazione che vedrà chiuso il processo con la costituzione di Poli specialistici territoriali per la famiglia, ossia ulteriore risorsa territoriale che si colloca nel quadro dei servizi territoriali già operativi quali il servizio sociale territoriale ed il Centro per le Famiglie. Il lavoro di raccordo avviato con il Tribunale Ordinario, con l'Asl per quanto di competenza e con il Centro delle famiglie precede la redazione di un protocollo d'intesa in cui si provvederà all'individuazione di ruoli e funzioni, modalità di raccordo, prassi operative.

4. Interventi specialistici nel campo delle Esperienze Sfavorevoli Infantili

Le attività di "Prevenzione e intervento nel campo del maltrattamento e dell'abuso all'infanzia" sono finalizzate alla prevenzione e al trattamento delle Esperienze Sfavorevoli Infantili (ESI) che comprendono tutte le forme di abuso all'infanzia subito in forma diretta, come abuso sessuale, maltrattamento psicologico, fisico, trascuratezza e le condizioni subite in forma indiretta che rendono l'ambito familiare malsicuro, come alcolismo o tossicodipendenza dei genitori, malattie psichiatriche e violenza assistita. Le linee di azione delle attività realizzate possono essere così sintetizzate:

- a) Consulenza e supervisione rivolta agli operatori sociali che necessitano di un sostegno per la gestione di situazioni complesse, in particolare in riferimento alla fase di chiarificazione e approfondimento degli indicatori che destano preoccupazione e dei vissuti emotivi che sono attivati dall'impatto con la sofferenza e la violenza subita da un bambino;
- b) Attività di formazione per sostenere l'operatività con iniziative di base e specialistiche di sostegno agli operatori pubblici e del terzo settore sui temi della rilevazione precoce, della protezione e della presa in carico complessa, con particolare attenzione agli operatori impegnati nel campo degli interventi in favore dei minori fuori famiglia..
- c) Presa in carico complessa dei casi attraverso un lavoro di valutazione di compatibilità con i bambini per sospetto di maltrattamento psicologico o fisico, violenza assistita e/o abuso sessuale come condizione imprescindibile per l'attivazione di interventi di tutela; valutazione delle competenze e della recuperabilità genitoriale e percorsi di sostegno alla genitorialità; sostegno e accompagnamento finalizzati alla tutela, alla riparazione ed alla progettualità di vita.

5. Minori in area penale Servizio Mediazione penale Minorile

Il servizio per la conciliazione e mediazione penale minorile nasce ufficialmente l'8/01/2001 con la stipula di un protocollo di intesa tra il comune di Napoli e l'Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni. La conciliazione promuove un modello comunicativo dialogico all'interno del diritto penale coinvolgendo in modo diretto tutti i protagonisti del reato; il proposito della mediazione /conciliazione è approfondire e comprendere le ragioni del reato con le relative risposte, elaborando insieme alle parti soluzioni che soddisfino le parti in causa.

Il servizio di Conciliazione penale, che promuove incontri di conciliazione tra autori e vittime di reati ai sensi del D.P.R. 448/88, nel corso dell'anno 2015 ha impattato 70 casi, di cui 62 segnalazioni di conciliazione ed 8 casi di mediazione.

NUOVI SERVIZI E INTERVENTI

6. Iniziative progettuali per la valorizzazione e partecipazione degli adolescenti

L'azione è finalizzata a promuovere e sostenere l'elaborazione e la realizzazione di progetti innovativi nel campo degli interventi per gli adolescenti; l'attenzione è stata focalizzata su un aspetto specifico e caratterizzante della condizione degli adolescenti oggi nella nostra città, ovvero le modalità con le quali viene gestito e occupato il tempo libero e l'utilizzo degli spazi e dei luoghi di ritrovo della città, a partire dal presupposto che questo sia uno «spazio personale» fondamentale in cui l'adolescente può essere se stesso al di fuori dell'ambito familiare, confrontandosi con i coetanei.

E' dunque obiettivo dell'Amministrazione è promuovere la presentazione da parte degli enti del terzo settore di proposte innovative che promuovano il coinvolgimento e la partecipazione degli adolescenti al fine di provvedere al finanziamento di 8 idee progettuali da realizzare in diverse Municipalità promuovendo l'equilibrio territoriale.

La progettazione delle azioni innovative in relazione all'utilizzo del tempo libero e di spazi, per la promozione del protagonismo e partecipazione degli adolescenti, in particolare verte sui seguenti aspetti:

- la creazione di luoghi di incontro e associativi, a libero accesso, che diventino punto di riferimento e di ritrovo dove i ragazzi trascorrono il tempo in maniera stimolante, instaurando relazioni significative con i coetanei attraverso modalità flessibili e spontanee che siano in grado di accogliere le loro richieste modificando e ampliando l'offerta dei servizi riguardo i bisogni e le necessità di coloro che li frequentano;
- la valorizzazione del protagonismo diretto e di autogestione degli adolescenti, a partire dai loro interessi, al fine di aumentare la loro capacità di promuovere iniziative in modo autonomo e favorire una reale partecipazione responsabile e cittadinanza attiva;
- la creazione di luoghi e modalità per la promozione e il sostegno della creatività giovanile al fine di orientare e valorizzare competenze, attitudini e saperi giovanili, fornendo strumenti concreti per dare visibilità alla loro energia artistica in rapporto anche allo sviluppo del territorio e della comunità.

7. Percorsi di Autonomia Guidata

La finalità dell'intervento è innovare le pratiche di intervento nei confronti dei genitori soli con figli minori e dei giovani neo-maggioenni in uscita dai percorsi di accoglienza e presa in carico sociale, promuovendo la realizzazione di progetti dedicati all'accoglienza temporanea in soluzioni abitative specifiche, mediante la realizzazione di azioni in grado di recuperare e/o consolidare competenze sociali e lavorative e di attivare percorsi emancipativi per il raggiungimento di un sufficiente grado di autonomia.

Il progetto di Autonomia Guidata offre, quindi, un sostegno temporaneo a livello abitativo, insieme ad interventi di accompagnamento all'autonomia personale e lavorativa.

Esso nasce, da un lato, dall'esigenza di un intervento "ponte" tra le dimissioni dal percorso comunitario dei neo-maggioenni e la totale condizione di autonomia. In particolare si basa sulla consapevolezza che la difficoltà di inserimento soprattutto al momento dell'uscita dal contesto protetto della comunità, potrebbe rappresentare l'ennesima sconfitta e un ulteriore ostacolo da superare per raggiungere una propria autonomia e spesso un rientro nel contesto familiare di origine potrebbe precludere i soggetti dalla possibilità di una crescita globale.

Per quanto riguarda i genitori soli con figli, l'idea è quella di offrire uno spazio e un tempo di ri-orientamento e recupero, in fasi di temporanea difficoltà come nel caso di madri con figli per le quali si è realizzato un percorso di accoglienza finalizzato al sostegno e recupero delle competenze genitoriali o quale alternativa all'accoglienza in comunità madre-bambino laddove si valuti la possibilità di sostenere il ruolo genitoriale e il percorso di autonomia in contesti di "bassa intensità educativo-assistenziale", laddove non sia necessario attivare azioni di tutela dei minori.

8. Progetto Dote Comune

"AZIONI DI SOSTEGNO EDUCATIVO E PERCORSI FORMATIVI TEORICI/PRATICI RIVOLTI AD ADOLESCENTI- DOTE COMUNE", finalizzate all'elaborazione di progetti individuali rispondenti alle potenzialità e all'orientamento di ciascun ragazzo/a unitamente allo sviluppo dell'integrazione tra formazione professionale e accompagnamento educativo.

Il progetto è rivolto ad adolescenti di età compresa tra i 16 e i 19 anni che per ragioni diverse non stanno compiendo un percorso formativo tradizionale, appaiono a rischio disadattamento sociale precisamente perché non dispongono del bagaglio culturale e della motivazione sufficiente per un inserimento lavorativo e sociale sufficientemente tempestivo

Per ogni Macro Area, come più avanti identificata, si dovrà prevedere la partecipazione di minimo 25 ragazzi fino ad un massimo di 30.

Il percorso educativo/formativo si configura come un accompagnamento da parte degli esperti ed educatori perché il ragazzo esplori se stesso, le proprie attitudini, le proprie aspirazioni e scopra risorse e limiti che lo caratterizzano ma al tempo stesso cominci ad esplorare il mondo del lavoro con le sue caratteristiche peculiari legate ai diversi settori produttivi, le competenze che richiede, le regole che impone, l'andamento del mercato, i diritti e i doveri del lavoratore.

Il progetto prevede la realizzazione di: orientamento, formazione in situazione mediante laboratori e atelier formativi, tirocini formativi presso aziende ospitanti, accompagnamento socio-educativo individuale e di gruppo.

Per la realizzazione del progetto i soggetti che saranno invitati a partecipare alla procedura negoziata dovranno presentare insieme all'offerta tecnico e economica anche la documentazione attestante l'attivazione di protocolli di intesa con soggetti promotori di tirocini formativi e con soggetti autorizzati/accreditati dalla Regione Campania quali enti di formazione per il rilascio della certificazione delle competenze. Inoltre in sede di procedura negoziata sarà necessario dimostrare l'attivazione di protocolli di intesa con aziende "soggetti ospitanti" di tirocini formativi.

SCHEMA di sintesi

Servizio	N. utenti	
	M	F
Accoglienza residenziale	360	149
MSNA	125	
Affido Familiare	193	
Centri diurni socio educativi	1300	
Educativa Territoriale	1320	
Poli territoriali famiglia	100	
Ludoteca Cittadina	100 iscritti	
Centro Polifunzionale a Marechiaro	1250	
Progetti sperimentali per adolescenti	200	
Progetti sperimentali per adolescenti (in fase di attivazione)	200	
Abuso Maltrattamento	19	25
Progetti per l'autonomia per neo maggiorenne madre bambino	30	
PIPPI	10 nuclei familiari	
Dote Comune	30	