



Assessorato al Welfare
Ufficio di Piano

Piano di Zona 2016-2018
Programmazione Prima Annualità
Documento di sintesi
per la discussione e la concertazione

Politiche per il Contrasto alla grave
emarginazione adulta

Gli interventi di contrasto alla grave emarginazione adulta

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. E' 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.

La città di Napoli, nel corso del 2016, ha intrapreso azioni di prevenzione e contrasto alle Dipendenze attraverso l'attuazione dei Progetti: "Ragazzi Oggi 2000" e "Reinserimento sociale e lavorativo di giovani ex tossicodipendenti nella città di Napoli", entrambi finanziati dalla Regione Campania attraverso il Fondo Lotta alla Droga - Annualità 1997/98 ed Annualità 2001. Il Comune, dopo una fase di concertazione con la Regione, ha avuto la possibilità a dare prosecuzione a tali Progetti, che avevano avuto regolare inizio attività ma che erano poi stati interrotti. Si è proceduto all'armonizzazione degli obiettivi e delle attività dei progetti rispetto al nuovo contesto socio-culturale, fermo restando l'impianto progettuale di base che era stato approvato dalla Regione a suo tempo.

L'obiettivo generale è stato quello di dare, ai soggetti in condizione attuale o pregressa dipendenza da sostanze, uno strumento che favorisse il reinserimento sociale e lavorativo e prevenisse situazioni di esclusione sociale e di emarginazione.

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

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.

Ormai da un anno è affidato esclusivamente agli assistenti sociali per la volontà espressa dalla Direzione Generale di professionalizzare un servizio che in passato era svolto da personale con profilo non adeguato. Risulta evidente a quanti sono coinvolti che tale cambiamento è percepibile nella qualità degli interventi svolti in questi mesi e che risulta essere molto elevata.

Gli interventi attuati nel corso del 2015 sono stati 113, di cui 80 effettuati durante i turni diurni e 30 in turni notturni. La maggior parte degli interventi ha riguardato minori (72) di cui 30 minori stranieri non accompagnati o rom; 17 interventi hanno riguardato problematiche familiari, 8 rivolti a donne in difficoltà, 8 agli anziani, 4 a donne con minori e 4 a persone senza dimora.

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 (inserimento ferie, nominativi di personale operativo o temporaneamente fermo, operatori che operano in regime di volontarietà, ecc.)

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

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.

Con lo stesso scopo è stato poi avviato un progetto di "POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI PRONTA REPERIBILITÀ" che

mira ad individuare buone prassi per perfezionare ulteriormente il servizio creando una continuità tra l'intervento emergenziale e la successiva attivazione del processo d'aiuto. In quest'ottica si ritiene opportuno non interrompere la relazione di aiuto e di fiducia che si è instaurata con l'utente in un suo momento di particolare fragilità, impegnando l'assistente sociale anche oltre la risoluzione immediata ed emergenziale del caso, tenendo anche in considerazione che in determinati casi la risposta emergenziale viene offerta ad utenti che già sono in carico al CSST competente.

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. Per gli accessi diretti alla struttura, la stessa provvede a contattare in via preliminare la Centrale Operativa Sociale per i necessari raccordi operativi e per l'aggiornamento del Data Base relativo alla disponibilità dei posti in strutture di accoglienza a bassa soglia.

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

La loro presenza, 24 ore su 24, contribuisce a rendere il CPA una "casa", intesa come ambiente di vita, luogo privilegiato di riproduzione del sé e di sviluppo di relazioni affettive a partire dalla quale è possibile per le persone senza dimora evolvere verso percorsi effettivi di recupero, riabilitazione e inserimento sociale. Allo stato attuale è in corso il rinnovo della Convenzione con l'Istituto.

Le strutture convenzionate: Attraverso l'attività di monitoraggio della attività di che trattasi, si è reso evidente un incremento della domanda di accoglienza a bassa soglia da parte di persone adulte in difficoltà, tale da determinare un aumento delle liste di attesa presenti presso le stesse strutture rendendo insufficiente il numero dei posti letto attualmente messi a disposizione data la difficoltà di fronteggiare le innumerevoli richieste.

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. Gli Obiettivi principali di queste accoglienze non sono troppo dissimili da quelli di una accoglienza di secondo livello nel modello staircase

La tipologia di accoglienza che risulta più coerente con gli obiettivi del sistema dei servizi cittadino può essere la Comunità di transito, struttura che accoglie h24, persone adulte in difficoltà dettata dalla mancanza di una dimora e dalla perdita – o dal forte affievolimento - dei legami e delle reti di appartenenza familiari e sociali, che hanno intrapreso o vogliono intraprendere un percorso di reinserimento sociale e lavorativo.

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

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

Sarà auspicabile sviluppare 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 sia 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 mancaanza 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. Gli Obiettivi principali dell'accoglienza di secondo livello sono l'offerta di una risposta concreta a bisogni primari, la cui soddisfazione è importante per la salute fisica e mentale (dormire, mangiare, lavarsi, vestirsi, avere un luogo dove passare il tempo e socializzare, ecc...) e dove potersi riappropriare della propria autonomia e dare l'opportunità di costruire un percorso di reinserimento sociale e lavorativo e favorire l'accesso delle persone alla rete dei servizi per un ottimale utilizzo delle risorse del territorio, promuovere, inoltre, il mutuo ed auto aiuto e favorire processi di cittadinanza;

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

Il 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.

Reinserimento sociale e lavorativo di giovani ex tossicodipendenti nella città di Napoli

Il progetto "Ragazzi Oggi", terminato lo scorso luglio, ha previsto l'attivazione di 32 tirocini d'inserimento socio-lavorativo a favore di soggetti selezionati dai competenti Ser.T, che avevano la necessità di interventi in grado di favorire forme nuove di accesso alla promozione del reinserimento sociale. Il tirocinio formativo è una misura di politica attiva del lavoro, che consiste in un periodo di formazione accompagnato da un percorso di orientamento al lavoro, svolto presso aziende private (esercizi commerciali, artigiani, cooperative sociali etc.). Attraverso tale strumento è stata data la possibilità al tirocinante di acquisire competenze professionali e abilità sociali per arricchire il proprio curriculum e bagaglio di conoscenze e competenze, utili per favorire l'inserimento o il reinserimento socio-lavorativo. Il percorso è durato nove mesi, per 20 ore settimanali, con frequenza quotidiana, così come previsto dal progetto formativo. Le imprese partecipanti sono state opportunamente informate e sensibilizzate sulle problematiche e sulle difficoltà che prevedibilmente emergono nel corso del progetto. Il progetto ha avuto un favorevole riscontro.

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.

SALUTE MENTALE

L'area d'intervento della salute mentale rappresenta una priorità che l'assessorato al welfare vuole porre nella propria agenda, a partire da una sensibilizzazione verso gli altri soggetti, ed in primis quelli sanitari, nella piena consapevolezza che occorre recuperare tempo, attenzioni e soprattutto buchi nei servizi di prevenzione e cura orientati all'inclusione sociale, culturale e lavorativa delle persone affette da patologie psichiatriche. Occorre lavorare congiuntamente per il superamento di modelli ed approcci segreganti, repressivi e lesivi dei diritti fondamentali della persona umana per affermare principi di cittadinanza inclusivi. Il lavoro sarà pertanto indirizzato a sperimentare percorsi socio-sanitari integrati e individualizzati, atti a sostenere la protezione delle persone e le famiglie nel carico di cura. In tal senso, l'assessorato al welfare, sostenuto dal lavoro di organismi di consultazione, come già avvenuto a giugno 2015 con la organizzazione della I Conferenza Cittadina per la Salute Mentale, tenutasi in un luogo simbolo quale il Leonardo Bianchi, intende essere promotore di momenti di confronto e di approfondimento per stimolare investimenti atti a realizzare condizioni per stili di ben-essere cittadini.

SCHEMA di sintesi

Servizio	Durata (in mesi)	Data conclusione (se prevista)	Numero utenti	
			M	F
Centrale Operativa Sociale	12	10/05/17	93	377
Centro di prima accoglienza	12	31/12/2016	183	36
Accoglienza bassa soglia	12	26/01/2017	115	10
Unità di Strada	12	31/12/2016	1333	462
Accoglienza di secondo livello	12	01/03/2017	13	8
Accoglienza Diurna	9	10/2016	3641 (accessi)	1467 (accessi)
Anagrafe virtuale (Utenti servizio posta)			287	
Ragazzi Oggi 2000	8	dicembre 2016	35	

Reinserimento sociale e lavorativo di giovani ex tossicodipendenti nella città di Napoli	12	luglio 2016	32
--	----	-------------	----