

L'ACTION PLAN PER IL CONTRASTO ALLA GRAVE MARGINALITÀ ADULTA

Premessa

Con la pubblicazione delle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave marginalità adulta, nel Dicembre 2015, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha dato inizio al percorso di implementazione delle politiche a contrasto della grave marginalità adulta e per l'inclusione sociale delle persone senza dimora, che gli Enti Locali potranno programmare e sviluppare nei propri territori in modo coerente con i livelli regionali e nazionali, anche grazie alle risorse stanziare con la pubblicazione e l'approvazione dell'Avviso 4/2016, ovvero "Avviso pubblico per la presentazione di Proposte di intervento per il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora da finanziare a valere sul Fondo Sociale Europeo, programmazione 2014-2020, Programma Operativo Nazionale (PON) "Inclusione" e sul Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti, programmazione 2014-2020, Programma Operativo per la fornitura di prodotti alimentari e assistenza materiale di base (PO I FEAD)".

Il Comune di Milano, alla luce delle esperienze pregresse e delle opportunità rappresentate dalle risorse PON, ha avviato una riflessione su quali azioni innovative pianificare, sperimentare e porre in essere, coinvolgendo gli enti del privato sociale milanese e la FioPSD, con l'obiettivo di facilitare processi di lettura delle prassi in atto ed al fine di rendere possibile e ampiamente condiviso il miglioramento complessivo del sistema con il quale la Città di Milano intende prendere in carico e supportare i percorsi di vita delle persone senza dimora.

L'Area Emergenze Sociali, Diritti e Inclusione, conformemente agli indirizzi indicati dalla Deliberazione di Giunta Comunale n. 2172/2016 ha, quindi, partecipato all'avviso non competitivo 4/2016 presentando il progetto nel termine del 15 Febbraio 2017 che è poi stato approvato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con Decreto Direttoriale n. 471 del 27 Ottobre 2017 che ha assegnato al Comune di Milano risorse pari ad **€ 8.452.000,00**.

Gli obiettivi

Ciò premesso, coerentemente con quanto indicato nel progetto approvato dal Ministero, che fa parte integrante di questo documento, il Comune di Milano, sentiti gli enti del privato sociale e con il contributo della FioPSD, intende:

- a. Definire un ACTION PLAN al fine di realizzare quanto previsto nel progetto approvato dal Ministero e creare reali condizioni per una città inclusiva;

- b. Coinvolgere gli stakeholders del privato sociale e del Terzo Settore milanese impegnati sul tema specifico, sia in convenzione con l'Amministrazione Comunale che non, e i rappresentanti dei soggetti territoriali pubblici considerati significativi (ATS, ASST, Università, Prefettura, Questura), per la realizzazione dell'Action Plan con modalità partecipative.
- c. Attivare processi di cambiamento coinvolgendo in maniera diretta i beneficiari degli interventi e dei servizi, vale a dire gli stessi cittadini senza dimora e in condizioni di grave marginalità.
- d. Promuovere il miglioramento del sistema a rete delle prestazioni e dei servizi rivolti alla persona senza dimora, potenziando percorsi di confronto e formazione fra operatori/dipendenti pubblici ed operatori del Terzo Settore.

1. Lo scenario

Le linee di indirizzo nazionali per il contrasto alla grave marginalità adulta

“Le persone senza dimora hanno i medesimi diritti, doveri e potestà di ogni altro cittadino; l'ordinamento italiano non prevede diritti o interessi legittimi o doveri specifici per chi si trovi in condizioni di homelessness.

Il problema principale non è, quindi, definire quali siano i diritti delle persone senza dimora, ma comprendere se i diritti universali di cui godono siano o meno per loro esigibili come lo sono per ogni altro cittadino”¹.

Le richiamate linee di indirizzo fissano nel riconoscimento dei diritti delle persone senza dimora, il tema dal quale partire per programmare i servizi.

Il percorso avviato intende creare le condizioni per un linguaggio comune fra tutti i soggetti coinvolti, pubblici e privati, e costruire una “visione” condivisa.

Una visione che ponga al centro la “dimora” intendendosi per tale “*un luogo stabile, personale, riservato ed intimo, nel quale la persona possa esprimere liberamente ed in condizioni di dignità e sicurezza il proprio sé, fisico ed esistenziale.*”²

Il concetto di diritto della persona senza dimora assume una connotazione di riconoscimento della dignità personale e della salute in senso bio-psico-sociale e, quindi, di vero e proprio progetto personale verso l'autonomia e il benessere.

Il contesto “milanese”

Secondo l'indagine ISTAT del 2014, sul territorio della città di Milano vi sono circa 12.000 persone senza dimora. Da notare che nell'intera Lombardia le persone senza dimora sarebbero circa 16.000. Ciò a significare l'effetto calamita della città di Milano in quanto snodo informativo e luogo principale di erogazione di servizi e di opportunità. Dai dati rilevati dal Centro Aiuto della Stazione Centrale si conferma che nemmeno il 50% delle persone accolte ha la residenza a Milano.

¹ Linee di indirizzo.....P9ag. 1.2.2. I diritti delle persone senza dimora).

² Idem, pag.

Nel 2013 vi era stata altra ricerca condotta dalla Fondazione Rodolfo De Benedetti in collaborazione con l'Università Bocconi con il metodo di rilevazione (Point-In-Time Survey tramite l'approccio S-Night - Street and Shelters) che aveva fotografato la presenza in una sola, specifica notte di **2106** persone ospitate presso "centri di accoglienza notturna" e di altre **531** persone che dormivano in strada. Al di là degli aspetti metodologici di questa ricerca, che si misurano dalla differenza con i dati Istat, è interessante notare come essi consentano di confermare alcuni dettagli circa la natura del fenomeno.

I dati di quest'ultima ricerca (che verrà ripetuta nel Febbraio 2018), infatti, evidenziano tendenze rilevate anche dall'indagine ISTAT a livello della zona nord - ovest del Paese. Mostrano una netta prevalenza della popolazione straniera e della componente maschile.

L'età media si colloca intorno ai 45 anni, con una prevalenza di anziani fra coloro che vivono in strada dove, peraltro, si registra la maggiore cronicità della condizione di homeless.

L'utenza è eterogenea. La popolazione di origine straniera rappresenta la maggioranza delle persone senza dimora e presenta problematiche specifiche legate al titolo di soggiorno e/o al progetto migratorio:

- persone nell'impossibilità di rinnovare il titolo a causa della perdita del lavoro, prive di risorse per il rimpatrio e, soprattutto, di progettualità nel paese di origine;
- titolari di protezione internazionale in attesa di accoglienza nei centri SPRAR (in questo periodo a livello nazionale in numero non adeguato a dare risposta alle richieste), o che hanno già concluso il percorso SPRAR e non ancora del tutto autonomi;
- persone richiedenti asilo espulse per assenza ingiustificata o per condotte violente dal sistema SPRAR e dai Centri di Accoglienza Straordinari, in attesa di valutazione della Commissione Territoriale per la concessione del permesso di soggiorno per protezione Internazionale.
- persone straniere da poco arrivate in Italia e prive di una rete di supporto.

Tra la popolazione di origine italiana, invece, è rilevante il numero di persone prive di abitazione in quanto destinatarie di procedure di sfratto. Ricorrente è anche la separazione dal coniuge in assenza di una rete di sostegno familiare e la perdita del lavoro.

Tra i senza dimora vi è una significativa percentuale di persone che presenta problemi di abuso di sostanze psicotrope e di alcool e con rilevanti problemi di salute mentale e disturbi del comportamento.

L'età media dei senza dimora è 45 anni, con una prevalenza di anziani fra coloro che vivono in strada dove, peraltro, si registra la maggiore cronicità della condizione di homeless.

2. Il processo verso l'Action Plan

L'ascolto degli operatori del privato sociale e del Comune

Al fine di raccogliere le esperienze degli operatori del Comune e del Privato Sociale direttamente coinvolti presso i servizi per persone senza dimora, si è proceduto con incontri dedicati alle specifiche e differenti tipologie di servizi offerti:

1. **Unità Mobili Notturne:** Due incontri presso la sede dell'area emergenze sociali in Via Palermo 17, nelle date del 13 e 28 Novembre 2017, oltre ad un incontro operativo tenutosi in data 30 Ottobre 2017 gestito dalle Coordinatrici del CASC per la ripartizione territoriale degli interventi e per l'organizzazione dei report giornalieri nel contesto del Piano Freddo 2017/2018.
2. **Centri Diurni:** Un incontro presso la sede della Direzione Politiche Sociali in L.go Treves 1 nella data del 23 Novembre 2017.
3. **Unità di Pronto Intervento Sociale Diurno:** Un incontro in data 21 Novembre 2017.
4. **Strutture residenziali o Centri di accoglienza notturna:** Un incontro in data 6 Dicembre 2017
5. **Incontri con i nuovi gestori del CASC (Centro Aiuto Stazione Centrale) – Spazio Aperto Servizi e Cooperativa Lotta contro l'Emarginazione.**

Il metodo di ascolto attivato con gli Enti del Terzo Settore si è concentrato nell'analisi di quanto necessario per l'avvio del Piano Freddo 2017 – 2018.

E' emersa la volontà di tutti di codificare prassi e metodologie fuori dalle emergenze e orientate alla continuità degli interventi.

L'analisi è stata rivolta alle persone senza dimora attualmente beneficiarie dei vari servizi, con uno sguardo agli scenari futuri e descrivendo il possibile cambiamento della tipologia delle persone che vivono in strada e, quindi, i relativi bisogni emergenti, secondo una logica di diritti esigibili.

Si è tentato di far emergere dagli incontri i punti di forza e di debolezza rispetto alla rete dei servizi, di valorizzare le differenze come risorsa e come ricchezza per la capacità di rispondere a bisogni diversificati e complessi ma di definire la necessaria condivisione di standard operativi comuni (il livello minimo essenziale, i valori di riferimento, gli strumenti operativi e le metodologie di intervento).

Inoltre è apparsa come esigenza significativa e condivisa, una regia forte dell'Amministrazione comunale che definisca regole di accesso al sistema e che delinei modalità chiare di finanziamento dello stesso oltre all'attenzione da porre agli snodi del sistema ed ai passaggi fra le differenti tipologie di interventi e prestazioni.

Inoltre si sono avviati incontri interni alla Direzione delle Politiche Sociali e/o all'Amministrazione Comunale:

6. con i responsabili ed i funzionari dell'Area Emergenze Sociali, Diritti e Inclusione: si sono incontrate le Posizioni Organizzative dell'Ufficio Politiche per l'Immigrazione, del CELAV e dell'Ufficio Progettazione Sociale;

7. si sono incontrati più volte i colleghi dell'Area Residenzialità, sia i responsabili della Casa Jannacci che i responsabili dei servizi di Residenzialità Sociale Temporanea (RST);
8. è in programmazione un appuntamento con l'Area Domiciliarità e Cultura della Salute per ragionare insieme sui temi connessi alle Dipendenze (da alcool e da sostanze – relazioni con SerT, SMI e Noa) e alla Salute Mentale (rapporto con i CPS);
9. si sono già svolte numerose riunioni operative con l'Ufficio Anagrafe e con la Direzione Municipi per avviare la sperimentazione della residenza fittizia nei nove Municipi cittadini;
10. sono attivi rapporti con la Polizia Locale e la Protezione Civile per interventi congiunti di monitoraggio del territorio e di risposta a segnalazioni dei cittadini in relazione a persona senza dimora;
11. sono previsti incontri con chi si occupa di politiche abitative (DC Casa) e politiche dell'occupazione e del lavoro.

Nuovi scenari e priorità evidenziate all'interno dei focus qualitativi

La sintesi qui offerta non ha ad oggi l'obiettivo di evidenziare singole priorità, ma piuttosto far raccontare le "aree di attenzione" emerse negli incontri effettuati con gli operatori pubblici e privati da Settembre 2017 ad oggi.

Le aree di seguito elencate nascono da un "percepito" degli operatori coinvolti che rende necessario l'identificazione di un processo di rilevazione e monitoraggio che possa supportare tali prime considerazioni di dati quantitativi e qualitativi:

- si è condivisa la preoccupazione di una crescita esponenziale di persone sopra i 55 anni che vivono in strada o che entrano ed escono dai servizi per persone senza dimora: come approntare servizi ed interventi per anziani;
- sembra articolarsi una rete di persone senza dimora migranti in cerca di elemosina di fronte a bar e supermercati;
- aumenta la presenza in strada di persone vittima di tratta;
- è diffusa la percezione fra gli operatori "della consapevolezza che una grossa fetta di persone molto fragili non raggiungerà mai l'autonomia";
- comincia a diventare importante nei numeri la presenza di volti di ragazzi neomaggiorenni, giovani senza dimora, che fanno uso di sostanze, dormono al dormitorio, identificati come "ragazzi col cane";
- la percezione è che "I vecchi clochard siano molto pochi";
- l'attuale sistema "a scalini" non funziona più e cronicizza la condizione di homelessness;
- viene evidenziata anche l'esigenza di pensare specifici interventi per persone con orientamento sessuale non maggioritario: senza dimora LGBT così come richiedenti/rifugiati omosessuali e/o lesbiche e discriminati nel paese d'origine per il loro orientamento sessuale.

3. Il sistema dei servizi sociali "allo specchio": prime considerazioni operative

La prima fase di ascolto ha indicato come i percorsi di inclusione sino ad ora offerti abbiano avuto come orizzonte prevalente l'istituzionalizzazione delle persone, finalizzata ad un contenimento e ad una formale risposta ai bisogni primari più che ad una reale inclusione sociale.

La parola chiave del PON Inclusione, ovvero "*innovazione sociale*", sembra faticosamente coniugarsi almeno negli esiti palesati con i fattori che rendono complesso l'intervento a favore di persone senza dimora: casa, salute, istruzione, percorsi formativi e lavoro paiono elementi di scenario in un processo di cura.

I servizi pubblici e privati si trovano spesso a dover "risolvere i problemi" ma ciò non sempre coincide con l'esigenza di "risolvere le vite delle persone".

Si rischia di operare schiacciati sull'emergenza con poco spazio per prese in carico articolate e per pensare strategie differenti e costruire relazioni significative con il mondo, per esempio, della sanità.

Non sono inoltre ancora state attivate sperimentazioni "direttamente" riferibili ad approcci innovativi quali **l'housing first** (con piccole strutture, appartamenti in condivisione e in autonomia, con supporto educativo modulato in funzione dei bisogni e dei progetti individualizzati) e **l'housing led** (residenzialità combinata con servizi di assistenza, cura e supporto sociale), anche se si è rilevata molto preziosa in termini preventivi l'esperienza della Residenzialità Sociale Temporanea, non direttamente rivolta alla popolazione "tradizionalmente " considerata senza dimora.

A livello operativo è necessario costruire un sistema integrato di promozione della cittadinanza per persone senza dimora, fondato su:

1. diritto alla residenza anagrafica e sua implementazione in tutti i Municipi;
2. diritto alla salute sia fisica che mentale in una logica di forte integrazione fra sistema sanitario e sociale;
3. accesso alla rete dei servizi per il welfare (incluse le misure di sostegno al reddito) e rafforzamento dell'integrazione tra le diverse tipologie di intervento;
4. potenziamento di politiche specifiche per l'inclusione lavorativa di persone gravemente emarginate;
5. strutturazione di un modello di accoglienza residenziale articolato in diverse tipologie di risposta;
6. rafforzamento di un modello di presa in carico capace di costruire risposte individualizzate intorno alla persona;
7. interventi educativi e di accompagnamento che superino la dicotomia fra intervento di strada e servizi: sperimentazione di progetti che sappiano mediare fra i tempi ed i modi della persona e le soglie di accesso dei diversi servizi coinvolti, che favorisca azioni flessibili e necessarie per operare dentro e fuori dei servizi, a fianco dell'utente e in stretta sinergia con chi svolge il ruolo di case manager e costruisce con la persona il percorso individualizzato;
8. integrazione dei servizi di prima accoglienza e presa in carico e accompagnamento con interventi volti a soddisfare i bisogni primari e i bisogni di beni materiali funzionali al raggiungimento di obiettivi di autonomia abitativa e

lavorativa (ad es. dotazioni per alloggi per progetti sperimentali di housing first, strumenti a corredo di attività formative e di inclusione lavorativa).

L'apporto della società civile e della comunità

La comunità milanese nel suo insieme rappresenta una testimonianza importante a livello italiano ed europeo di accoglienza, solidarietà e risorse preziose di prossimità.

I cittadini e le cittadine vogliono essere partecipi e ricostruiscono insieme alle istituzioni il sentimento della comunità secondo il principio di città resiliente.

Milano è la “capitale” europea per numeri e varietà di quello che è definito comunemente “capitale sociale”. Il numero delle fondazioni, associazioni, cooperative, gruppi e l’impegno tradizionale del Comune non ha pari nell’attuale Unione Europea.

L’Amministrazione Comunale ha il compito di costruire la visione e facilitare il percorso.

In questo senso risulta fondamentale il coinvolgimento dei 9 Municipi come spazi della prossimità ed attori di una inclusione attiva.

Il Comune di Milano negli ultimi anni ha realizzato un forte investimento per garantire un coordinamento dei servizi rivolti a persone senza dimora, per cui in città esiste già una consolidata rete di collaborazioni tra pubblico e privato sociale.

Tale collaborazione tuttavia, in assenza di una visione strategica condivisa tra tutti gli attori, è stata soprattutto di tipo tecnico-operativo. È quindi necessario costruire un livello di governance, con la regia dell’Ente locale, in grado di analizzare, a partire dal monitoraggio e dalla valutazione dei bisogni, le problematiche emergenti e definire politiche di intervento e di raccordo tra istituzioni cittadine, direzioni dell’amministrazione e privato sociale.

Il CASC

Il Centro Aiuto Stazione Centrale del Comune di Milano svolge il ruolo di regia e di coordinamento prevalentemente (ma non solo) delle attività svolte dalle Unità Mobili Notturme.

Quest’ultime sono gestite da enti del Terzo Settore che svolgono il servizio di assistenza alle persone senza dimora direttamente in strada. L’obiettivo di quest’attività consiste nel creare relazioni con chi si trova a vivere in una condizione di marginalità estrema, offrendo aiuti non solo materiali (es. cibo, vestiti o coperte), ma soprattutto relazionali.

Creare un legame di fiducia con la persona consente di entrare in relazione con essa e permette, con la sua collaborazione, di progettare e delineare un percorso di aiuto e di supporto per accompagnarlo verso l’autonomia. Gli enti che svolgono questo tipo di servizio sono realtà che si convenzionano con il Comune e pertanto condividono le linee guida stilate dall’Amministrazione Comunale.

Quest’ultime sono un’importante strumento affinché la modalità di intervento di tutte le realtà sia la medesima. Agli operatori e ai volontari, impegnati in questa

attività, viene richiesta la partecipazione a un corso di formazione che affronta diverse tematiche utili a chi lavora con i senza tetto.

Per far fronte all'emergenza alloggiativa di moltissime persone che vivono in condizioni di estrema marginalità, il Comune di Milano affida la gestione di centri di prima accoglienza ad enti del Terzo Settore. Quest'ultimi mantengono rapporti diretti con l'Amministrazione, relazionando periodicamente, in equipe multidisciplinare, circa l'andamento delle attività e accolgono solo le persone inviate dal Centro Aiuto Stazione Centrale che nel suo quotidiano lavoro di front office ascolta, orienta e colloca chi esprime un bisogno di posto letto.

Il Comune di Milano ha inoltre stipulato un accordo di programma con ATS e Fondazione Progetto Arca per la gestione del servizio Post Acute per Homeless. Si tratta di un servizio rivolto a persone senza dimora in dimissione da reparti ospedalieri che necessitano di un periodo di convalescenza. Il servizio offre un periodo di permanenza di massimo 30 giorni e assistenza medico infermieristica.

Il Centro di Aiuto Stazione Centrale è il punto di primo accesso per tutte le persone con grave disagio che desiderano rivolgersi all'Amministrazione Comunale per chiedere aiuto.

Dal CASC potranno essere reindirizzate persone allo sportello di segretariato sociale di secondo livello sito in Via Scaldasole, in caso di rifugiati e richiedenti asilo. Al CASC compete l'accoglienza di tutte le altre persone migranti e/o richiedenti/rifugiati con condizioni particolari (flussi secondari) o senza dimora.

E' gestito da un ente di Terzo Settore ed è sempre presente un Referente Comunale. Nel proprio organico sono presenti educatori, assistenti sociali, mediatori linguistici e culturali.

Punti nodali, percorso di miglioramento del CASC

- Codifica di procedure certe, chiare e condivise di accoglienza e ascolto iniziale del cittadino per leggere il bisogno;
- Titolarità delle prese in carico: il CASC prende in carico i senza dimora? Diventa servizio inviante sia per i percorsi della residenzialità che per quelli della domiciliarità? E' il case manager?
- Organizzazione delle aperture ordinarie e nel contesto del Piano Freddo
- Il CASC dovrebbe poter accogliere in emergenza ed avere docce e bagni, spazi per ristoro e riposo, e generi di confort
- Come facilitare l'informazione sulle disponibilità di posti in accoglienza?
- Sistema informatico SISA, rispetto privacy
- È allo studio il flusso delle prese in carico da parte dei vari uffici, al fine di raccordare procedure e scambiare informazioni sugli assistiti.
- Durante il Piano Freddo, tutti vengono accolti, anche se senza documenti
- Le assistenti Sociali del CASC dovrebbero coordinare anche tavoli di Lavoro sia dei Centri Diurni che delle strutture residenziali: si devono condividere vision e linguaggi, così come procedure e strumenti (Chi si dimette? Quando? Come si avvisa?...)

Strutture d'accoglienza residenziali attivate in forma permanente nel 2017

Indirizzo	Posti	Ente gestore
Via Saponaro, 40	75 Uomini	Fondazione Fratelli di San Francesco
Via Lombroso, 99	175 Uomini e Donne	City Angels «Villaggio dei Clochard»
Via Aldini, 72/74	150 Uomini e Donne	Fondazione Progetto Arca
Via Belluno	20 Donne	Remar
Via Graf	50 Uomini e Donne con Animali	Angel Service
Viale Ortles – Casa Jannacci	500 Uomini e Donne	Comune di Milano con Spazio Aperto Servizi e Cascina Biblioteca

***Ulteriori accoglienze notturne per il potenziamento dei posti letto
nel Piano freddo 2017/2018***

Via Arsia – Fondazione Progetto Arca

Via Giorgi (dal 20 Gennaio 2018) -

Via Sammartini, 10 - Fondazione Progetto Arca

Pronto Soccorso Niguarda

Via Barabino

Centri Socio Ricreativi e Culturali Anziani
(se necessario)

Appartamenti Papa Giovanni XXIII°

Via Aldini, 72/74 – Fondazione Progetto Arca

Tensostruttura Palasharp - Remar

Mercato Avicunicolo – DA AFFIDARE

Via Graf – Angel Service

Mezzanino Stazione Centrale – Fondazione Progetto ARCA

Porta Vigentina, 15 – Comitato Emergenza Freddo

San Marco – Fondazione Progetto Arca

*Viale Ortles – Casa Jannacci
(posti incrementali oltre i 500 ordinari)*

Tutte le persone accolte vengono sottoposte allo screening sanitario «Test mantoux», che viene effettuato presso Villa Marelli (ASST Niguarda Cà Granda) e ad una visita medica generale effettuata dai **Medici Volontari Italiani** o nel loro camper localizzato di fronte al CASC o in Zona Stazione Centrale o nel loro Ambulatorio in Via Padova.

Centri Diurni: a bassa soglia, ad accesso libero, su segnalazione dei servizi sociali

1. DROP IN – Piazza XXV Aprile – Fondazione Somaschi ONLUS
2. DROP IN - Via Miramare – Lotta contro l’Emarginazione e Comunità Nuova
3. S.O.S. STAZIONE CENTRALE Sottopasso Tonale /Pergolesi – Fondazione Exodus
4. «La Piazzetta» Viale Famagosta, 2 – Fondazione Caritas/Farsi Prossimo
5. Fondazione Cardinal Ferrari – Via Boeri, 3 (accesso con tessera)
6. «Casa Alba» – Associazione Sviluppo e Promozione
7. Casa della Carità – Via Brambilla, 10

8. Fondazione Progetto Arca – Via San Giovanni alla Paglia
9. Ronda della Carità e della Solidarietà - Via Picozzi, 21

I Centri Diurni offrono servizi quali: mensa, lavatrici, guardaroba, parrucchiere, podologo, ambulatorio medico, laboratori, attività di socializzazione e ricreative, spazi di ristoro/riposo, orientamento ai servizi, accompagnamento educativo, orientamento al lavoro, distribuzione di materiale informativo.

Punti nodali, percorso di miglioramento

- ✓ Accesso ai servizi su segnalazione dei servizi territoriali o ad accesso libero, previa registrazione
- ✓ Conoscenza delle persone accolte: costruzione di relazioni di senso e di fiducia
- ✓ Definizione dei bisogni espressi e latenti
- ✓ Identificazione delle competenze residue e stimolo all'acquisizione di competenze trasversali
- ✓ Tutti i servizi sono strumenti per favorire la presa in carico educativa
- ✓ Stabilire le modalità di relazione con il CASC
- ✓ Programmare una tessera unica per l'accesso ai servizi
- ✓ Favorire il rapporto con gli Uffici dei nove Municipi che attiveranno le residenze
- ✓ Bisogno di costituire spazi "intimi" per gli ospiti, soprattutto per le donne

Unita' di Pronto Intervento Sociale Diurne

1. City Angels
2. Fondazione Progetto Arca (Hub Mobile)
3. Comunità Progetto

UNITA' MOBILI SANITARIE:

Medici Volontari Italiani

Unità Mobile Medica CISOM

Unità Mobile Medica ed Infermieristica (Croce Rossa Italiana)

Unità Mobile con psicologi e psichiatri (Croce Rossa Italiana)

Diogene (Casa della Carità) Unità Mobile Psichiatrica

Inoltre:

- BANCO ALIMENTARE
- BANCO FARMACEUTICO
- RACCOLTA COPERTE, INDUMENTI E SACCHI A PELO (26 NOVEMBRE 2017)

FUNZIONAMENTO RETE UNITA' MOBILI

- Divisione del territorio di Milano in 7 aree: Nord; Nord Est; Est; Ovest; Sud; Centro Est e Centro Ovest
- Segnalazione dal Centro Aiuto Stazione Centrale all'Unità Mobile
- Geolocalizzazione e mappatura per monitoraggio dei senza dimora nella città
- Uscita dell'Unità Mobile sul luogo segnalato entro 3 ore dall'attivazione

- Feedback dell'uscita da parte dell'Unità Mobile al Centro Aiuto Stazione Centrale
- Programmazione degli interventi successivi per supportare il soggetto intercettato

Punti nodali, percorso di miglioramento.

- ✓ Qual è il mandato che il Comune assegna al Terzo Settore nell'intervento con i senza dimora dopo le segnalazioni? (interventi di decoro, sgombero spazi, intervento sociale, aggancio, orientamento ...etc..)
- ✓ Unità congiunte con Polizia Locale e Protezione Civile: forme e contenuti del servizio
- ✓ Qual è il ruolo delle Unità Mobili Notturme sulle segnalazioni?
- ✓ Quale è il rapporto con i Pronto Soccorso ospedalieri?
- ✓ Quali aree coprire durante il giorno e con quali modalità?
- ✓ Quale qualità nel cibo distribuito?
- ✓ La distribuzione è uno strumento per l'aggancio e non l'obiettivo
- ✓ Come organizzare i depositi per le valigie di chi va in struttura o viene ricoverato?
- Servono 2 magazzini

Dal fronte istituzionale

- Appare evidente come l'affidamento dei servizi coniugata ad una definizione di standard qualitativi diventi centrale nel futuro di un'azione sistemica di cambiamento delle persone che vivono in condizioni di grave marginalità.
- Occorre garantire parità di trattamento economico agli enti gestori in rapporto ai servizi erogati.
- La tendenza a complessificare i processi di marginalità in tempi sempre più brevi insieme ad un cangiante scenario di povertà (basti pensare ai flussi migratori) richiede una visione coniugata ad una capacità tempestiva dell'affidamento e dell'avvio dei servizi sempre meno classicamente codificabili.
- Individuare nuove modalità di monitoraggio dell'esistente sia in termini di bisogni che di risorse.
- Costruire un sistema condiviso di valutazione dei servizi sia pubblici che privati che sia in grado di presidiare sia i processi che gli esiti, di verificare il rapporto tra il funzionamento del sistema ed i risultati in favore del cittadino/utente, per potenziare e ri orientare il sistema stesso verso interventi di successo concreto.
- Si è colta la necessità ineluttabile di promuovere azioni che aiutino a creare consapevolezza e misurazione dei percorsi di inclusione destinati alle persone senza dimora.
- Sembra necessario, in linea con quanto indicato dai PON e, più in generale, dalla crescita di sensibilità della comunità, lavorare per la elaborazione di indicatori di social impact che sviluppino tematiche proprie del ROIS (return of inv social).

Le connessioni con gli uffici comunali e i futuri sviluppi

Occorre ripensare le cosiddette modalità di aggancio in funzione di un lavoro sistemico che metta al centro la persona e non il bisogno dichiarato. La formazione può aiutare a ridefinire i confini e le modalità di quella che oggi sembra un ripetersi di prassi che non sembrano essere efficaci.

E' auspicabile e condizione primaria per una possibile inclusione sociale una attenzione educativa che parta dall'aggancio e che sia monitorata nel tempo. La numerosità degli interventi non sempre significa qualità degli stessi.

Sembra essere molto elevato il rapporto fra segnalazioni ed effettivi interventi. Non è solo un problema di coordinamento di interventi, ma sembra essere un problema di mindset degli attori istituzionali e non che lavorano sul tema.

Occorre ripensare i processi ed i luoghi di ascolto e presa in carico e più in generale articolare meglio “la catena della prossimità” che coinvolge il volontariato, i servizi convenzionati o meno e la regia del pubblico.

Si registra la difficoltà dei servizi territoriali che non prendono in carico le persone senza dimora. Un esempio è relativo alla Cabina di Regia della Residenza che accoglie istanze soltanto dai Servizi Sociali Territoriali, che, non prendendo in carico le persone senza dimora, non possono indirizzare questi ultimi ai servizi.

È necessario un collegamento più forte con la Direzione Casa.

La dimensione del fenomeno migratorio di ritorno (diniegati, fuoriusciti dal sistema SPRAR, neomaggiorenni, etc...) sarà uno dei protagonisti dello scenario “strada” dei prossimi anni. Per questo occorre porre attenzione a nuove modalità di ascolto ed orientamento non legati a processi e modalità tradizionali.

L’integrazione socio sanitaria è fondamentale condizione per un intervento che sia completo e diretto alle persone che vivono grave marginalità. L’esempio di percorsi innovativi come quelli relativi alla post acute vanno consolidati. Fra gli indicatori di benessere ed i conseguenti servizi, è manchevole l’aspetto delle prese in carico per disagio psichico e per dipendenza.

Il lavoro è elemento centrale nell’azione di integrazione. Il lavoro con il CELAV può diventare occasione di confronto attivo e con grandi prospettive di integrazione reale. Nei percorsi di supporto all’inclusione lavorativa è importante costruire l’adeguatezza, ovvero rafforzare le condizioni strutturali, le competenze trasversali, la presa in carico sarà successiva alla definizione di un progetto di vita anche in fase embrionale.

L’abitare e, più nello specifico, le sperimentazioni in atto su hf indicano con chiarezza quello che dovrebbe essere il futuro prossimo dell’azione inclusiva.

4. L'Action Plan

All'esito del percorso di ascolto e di analisi più sopra evidenziato ed in coerenza con il progetto presentato al Ministero delle Politiche Sociali, si conferma che l'obiettivo generale è promuovere un sistema di interventi che favorisca l'accesso degli homeless ai servizi che formano la più generale rete del welfare cittadino.

Ciò non esclude, tuttavia, la necessità di attivare servizi specifici per soggetti senza dimora, in virtù della loro peculiare domanda di aiuto e delle particolari problematiche che ne ostacolano l'accesso ai servizi generali.

Obiettivi specifici dell'Action Plan sono quindi:

OS1: Migliorare la governance del sistema dei servizi per i senza dimora, coinvolgendo tutta la rete di soggetti pubblici e privati che già opera in città;

OS2: Promuovere i servizi/interventi di pronta e prima accoglienza svolti in strada o in strutture di facile accessibilità, in una logica non emergenziale, concependoli all'interno di un sistema di servizi strategicamente orientati verso il perseguimento del maggior grado di inclusione sociale possibile per ogni persona;

OS3: Promuovere un sistema di accoglienza residenziale articolato in risposte diversificate, sperimentando approcci housing led e housing first che, partendo dalla presa in carico del soggetto, si declinano in progetti mirati a potenziarne le capacità affinché la persona possa uscire dalla condizione di disagio e riprendere il controllo della propria vita.

Gli interventi per contrastare la deprivazione materiale saranno strettamente connessi agli obiettivi sopra indicati. Nello specifico:

OS4: Promuovere la messa a sistema delle misure di contrasto alla deprivazione materiale, definendo modalità di governance della gestione di beni materiali (acquisizione e distribuzione) sia in risposta ai bisogni primari sia in relazione a progetti di inclusione abitativa e lavorativa;

OS5: Sostenere le persone destinatarie di servizi/interventi di pronta e prima accoglienza svolti in strada o in strutture di facile accessibilità attraverso la distribuzione di beni che possano soddisfare i loro bisogni materiali;

OS6: Sostenere i percorsi di reinserimento abitativo e lavorativo di persone destinatarie di servizi di accoglienza residenziale attraverso la distribuzione di beni che possano favorire il raggiungimento di specifici obiettivi all'interno di progetti individualizzati verso l'autonomia possibile.

Con l'obiettivo di sviluppare tutte le azioni necessarie per perseguire gli obiettivi fissati, si costituirà una **Cabina di Regia** che fungerà da struttura di gestione e organo di collaborazione e condivisione dei percorsi di miglioramento.

La struttura di gestione sarà costituita dagli uffici della Direzione Area Emergenze Sociali, Diritti e Inclusione, coinvolti nell'implementazione delle diverse azioni progettuali:

A. Unità di Coordinamento delle Emergenze Sociali: competente per i servizi per la grave emarginazione;

B. Ufficio per l'Integrazione Sociale e Centro Mediazione Lavoro: competente per i servizi specialistici finalizzati all'inclusione lavorativa;

C. Ufficio Progetti: supporta gli uffici nell'ideazione, implementazione, monitoraggio e rendicontazione dei progetti;

I responsabili di questi Uffici costituiranno con il Direttore d'Area la Cabina di Regia interna del progetto, garante del coordinamento delle attività di attuazione, monitoraggio e rendicontazione. Alla Cabina di Regia parteciperà anche il responsabile del Servizio Immigrazione che gestisce servizi specialistici per persone straniere.

Tutti gli uffici opereranno, in una prospettiva di integrazione e ricomposizione delle risorse, in connessione con:

✓ altre aree della Direzione Politiche Sociali: Territorialità (servizio sociale professionale), Domiciliarità (interventi assistenziali ed educativi) e Residenzialità (interventi di accoglienza residenziale);

✓ altre Direzioni dell'Amministrazione: Servizi Civici (servizio anagrafico), Periferie (politiche per la casa e coesione territoriale), Municipi

✓ ATS Città Metropolitana;

✓ ASST e servizi specialistici

In estrema sintesi, la Cabina di Regia si occuperà dei seguenti argomenti:

- Dall'analisi alla diagnosi ai compiti/responsabilità condivise.
- Definizione della visione
- Gli ambiti del piano individuale di presa in carico e chi fa cosa
- Adeguamento di linguaggi comuni
- Individuazione dei beneficiari del percorso

E' importante, nella logica della costruzione di percorsi di miglioramento, individuare percorsi formativi integrati.

Dagli incontri realizzati si evidenziano le seguenti necessità:

- Formazione della Polizia Locale (negli interventi congiunti);
- Valorizzazione delle risorse volontarie;
- Formazione sulle procedure di accoglienza dei vari uffici;
- Formazione su legami, relazioni e ruoli, integrata fra Forze dell'Ordine, Terzo Settore e servizi
- Formazione per i volontari, tecnica e gestionale ed organizzativa per tutti i soggetti coinvolti

Modalità di lavoro per la condivisione dell'Action Plan con gli stakeholders

Il lavoro da farsi all'interno del gruppo degli stakeholders è definito dal punto di vista metodologico così come di seguito indicato.

L'idea è quella di elaborare a partire dalle Linee di Indirizzo un Action Plan che dialoghi con le Linee di Indirizzo in una forma organizzativa strategica che ponga le premesse per un controllo di gestione e strategico (cfr. riforma pubblica amministrazione) delle azioni nei confronti delle persone in stato di grave marginalità.

Il lavoro da farsi può prevedere una serie di incontri da realizzarsi fra Gennaio e Febbraio 2018, una volta approvato l'indice dell'Action Plan.

Input

Il coinvolgimento di tutti gli attori sul "piano della conoscenza" è fondamentale per lavorare non solo sulle fonti istituzionali che per altro nel caso di Milano sono molto frammentate, ma anche sulle risorse che la solidarietà civica può apportare alla pianificazione complessiva.

Attività

Decidere insieme le regole e le modalità dei processi potrebbe apportare significativi ed opportuni cambiamenti nell'azione complessiva della comunità in tutte le sue articolazioni.

Outputs

I prodotti generati dagli esiti dell'Action Plan produrranno una "cultura dei servizi e del servizio" alle persone in condizione di grave marginalità diversa.

Outcome

Sono i cambiamenti che saranno oggetto di innovazione sociale (ad esempio Housing First). Probabilmente questo sarà un passaggio critico che dovrà essere ben curato nella Cabina di Regia.

Impacts

La costruzione di indicatori di impatto è la via maestra per costruire un reale e misurabile cambiamento che possa comprendere e valutare gli esiti non solo nella quantità ma anche e soprattutto nella qualità delle risposte erogate.

L'Action Plan è strutturato in sei Macro Azioni che mirano a realizzare gli obiettivi precedentemente declinati.

A1 - AZIONI DI GOVERNANCE

La macro azione è collegata all'obiettivo OS1 (Migliorare la governance del sistema dei servizi per i senza dimora, coinvolgendo tutta la rete di soggetti pubblici e privati che già opera in città) e si articola nelle seguenti attività:

1. **Definizione di un documento** che verrà costruito con tutti gli stakeholders pubblici e privati per l'identificazione di una mappa cognitiva condivisa che, partendo dalle linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione, consenta alla città di Milano di stabilire un piano di azione pluriennale;
2. **Istituzione di un Tavolo Cittadino** (Cabina di Regia) coordinato dal Comune di Milano e inteso quale dispositivo di governance delle azioni per il contrasto alla grave emarginazione in città, articolato in un tavolo politico strategico e in tavoli tecnico-operativi. Nei tavoli saranno coinvolti i soggetti pubblici (Direzione Politiche Sociali, Direzione Periferie del Comune di Milano, ATS Città Metropolitana, ASST) e rappresentanti del Terzo Settore impegnati in servizi per le persone in condizione di grave emarginazione, convenzionati o in rete con la pubblica amministrazione; a seconda dell'argomento trattato saranno invitate altre Direzioni del Comune e altri soggetti del Terzo Settore
3. **Definizione e realizzazione di un sistema di raccolta dati**, monitoraggio e valutazione dei servizi per rafforzare la capacità di lettura dei bisogni, programmazione e definizione delle priorità di intervento;
4. **Realizzazione di un percorso di formazione** congiunto per gli operatori dei soggetti impegnati in azioni all'interno del progetto, in cui momenti frontali si alterneranno a momenti più esperienziali di condivisione e messa in comune delle migliori prassi presenti sul territorio nazionale e internazionale, favorendo la conoscenza di approcci e di interventi innovativi e sperimentali a contrasto della grave marginalità.
5. **Attività di comunicazione** integrata dei contenuti e dei risultati del progetto attraverso produzione di materiali da diffondere utilizzando i canali e i network istituzionali degli Enti coinvolti (in particolare, il portale del Comune di Milano al cui interno sarà aperta una sezione dedicata al Progetto) e l'organizzazione di eventi e convegni in cui coinvolgere policy maker, funzionari pubblici, esperti, operatori del Terzo Settore e del volontariato e cittadini.

A2 - MESSA A SISTEMA DEI SERVIZI DI PRIMA E PRONTA ACCOGLIENZA

La macro azione è collegata all'obiettivo OS2 (Promuovere i servizi/interventi di pronta e prima accoglienza svolti in strada o in strutture di facile accessibilità) e si articola nelle seguenti attività:

1. **Azioni di rafforzamento dei servizi di contatto** e d'interfaccia diretto con la popolazione homeless, quali il Centro Aiuto Stazione Centrale, i servizi di ascolto

presenti in alcune Strutture di Accoglienza, nelle docce pubbliche e nelle mense, che costituiscono veri e propri hub di raccolta delle informazioni, di incontro e ascolto personale, e di successivo orientamento, assumendo di conseguenza anche un ruolo di promozione dell'integrazione dell'intero sistema;

2. Azioni di miglioramento del servizio di segretariato sociale del Centro Aiuto Stazione Centrale del Comune con l'obiettivo, laddove possibile, di sviluppare una "presa in carico" di ogni persona senza dimora per metterla nella condizione di poter accedere ai servizi socio/assistenziali del territorio cittadino, accompagnandola, quindi, nella prima fase di inclusione sociale;

3. Interventi di potenziamento dei servizi dei Centri Diurni intesi quali luoghi di costruzione di relazioni significative orientate alla costruzione di percorsi di inclusione e integrazione sociale. In particolare si prevede di favorire l'ampliamento del numero di strutture dislocate sull'intero territorio con la definizione di standard di funzionamento omogenei;

4. Interventi di messa a sistema delle attività delle Unità Mobili Notturne gestite da Enti del Terzo Settore e coordinate dall'Amministrazione, con funzioni di monitoraggio delle condizioni generali dei senza dimora che vivono sulla strada e attivazione di interventi di accompagnamento educativo finalizzati a promuovere un miglioramento delle condizioni di vita delle persone senza dimora, anche attraverso un graduale aggancio a servizi specialistici di cura e accoglienza, garantito da operatori con professionalità diverse, secondo una logica multidisciplinare, e di valorizzazione della componente relazionale dell'intervento. Le unità mobili svolgeranno, quindi, una funzione decisiva per rendere il più accessibile possibile il sistema territoriale dei servizi alla popolazione che vive per strada.

5. Rafforzamento del servizio di "Pronto Intervento Sociale Diurno" volto a garantire la possibilità di attivare equipe multidisciplinari in occasione di casi urgenti rilevati sul territorio dai cittadini o da servizi territoriali del Comune o del privato sociale e da istituzioni (Forze dell'Ordine, ospedali, ecc.) o dalle unità mobili;

6. Interventi specifici per l'aggancio e la presa in carico per persone che scelgono di vivere in strada (circa 500/600 persone – il c.d. "zoccolo duro") che presenta spesso problematiche multifattoriali (alcol dipendenza, dipendenza da sostanze, salute mentale, disturbi del comportamento, ecc.);

7. Attività specifiche, in raccordo con il Servizio Immigrazione, rivolte a persone con **problematiche legate al titolo di soggiorno e/o al progetto migratorio.**

A3 - MESSA A SISTEMA DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

La macro azione è collegata all'obiettivo OS3 (Promuovere un sistema di accoglienza residenziale articolato in risposte diversificate, sperimentando approcci housing led e housing first) e si articola nelle seguenti attività:

1. Strutturazione di un sistema di accoglienza permanente capace di dare risposte differenziate alle persone senza dimora integrando e ricomponendo le risorse presenti in città: centri di accoglienza notturna; strutture di accoglienza di

piccole e medie dimensioni con servizi di assistenza, cura e supporto sociale, secondo il modello housing led; appartamenti in condivisione o in autonomia con supporto educativo modulato in relazione ai bisogni e ai progetti individualizzati secondo il modello housing first. Le assistenti sociali del Centro Aiuto Stazione Centrale del Comune svolgeranno una funzione di accesso al sistema e case management. Dopo la rilevazione del bisogno, avvieranno, una fase di assessment e presa in carico attivando equipe multidisciplinari la cui composizione varierà in relazione ai bisogni rilevati. Parteciperanno alla equipe operatori del CELAV, operatori di servizi sociosanitari territoriali, operatori di strutture di accoglienza residenziali. Le equipe si incontreranno periodicamente coinvolgendo i beneficiari dell'intervento, al fine di valutare con loro lo stato di raggiungimento degli obiettivi ed eventuali azioni integrative. Per i progetti personalizzati delle persone prese in carico si cercherà di integrare, ricomporre e mettere a sistema i servizi e le opportunità legate sia a risorse interne dell'amministrazione sia a progettualità sostenute attraverso il PON Inclusione o altre progettualità in corso (es. Pon Metro, servizio Milano Fare Bene).

2. Consolidamento e sviluppo qualitativo del sistema di accoglienza notturna per almeno 400 posti (dagli attuali 150), attraverso un potenziamento dei servizi di incontro e ascolto personale e di successivo orientamento e accompagnamento;

3. Attivazione di percorsi sperimentali di accoglienza secondo il modello housing led per almeno 25 persone che presentano fragilità sociali e di salute che rendono necessari servizi di cura, supporto educativo per il recupero di abilità personali e relazionali in strutture di accoglienza di piccole e medie dimensioni e appartamenti in condivisione;

4. Attivazione di percorsi di accoglienza secondo il modello housing first per almeno 25 persone che possano sostenere percorsi di autonomia abitativa in appartamenti in condivisione o in autonomia con un supporto educativo;

5. Attivazione di percorsi per favorire il reinserimento lavorativo delle persone accolte in servizi residenziali (analisi del profilo di occupabilità, analisi dei fattori critici per la partecipazione ad un percorso di politica attiva; tirocini lavorativi presso aziende, formazione tutoraggio e accompagnamento nei percorsi di reinserimento lavorativo);

6. Attivazione di percorsi specifici per persone con vulnerabilità legate alla salute mentale, anche attraverso il coinvolgimento del Tavolo Salute Mentale del Comune di Milano, organo consultivo dell'assessorato alle Politiche Sociali (composto da ATS Città Metropolitana e dai Dipartimenti di Salute mentale delle ASST cittadine e dal Terzo Settore, che, nel 2013, ha prodotto il Patto cittadino per la Salute mentale) in una logica di forte integrazione tra il sistema sanitario e quello sociale;

7. Attivazione di percorsi residenziali e domiciliari specifici per persone con patologie fisiche (anche croniche), attraverso il coinvolgimento della Direzione dell'area competente per l'attivazione dei servizi domiciliari (SAD) del Comune di Milano, di ATS Città Metropolitana e ASST cittadine (in particolare con i presidi sociali dei pronto soccorso e, in generale, degli ospedali territoriali), degli enti

accreditati per i servizi socio-sanitari (ADI) e, in generale, degli enti del privato sociale, in una logica di forte integrazione tra il sistema sanitario e quello sociale.

Le attività delle tre prime macro azioni saranno finanziate con i fondi PON Inclusione.

A4- TAVOLO AIUTI MATERIALI

La macro azione è collegata all'obiettivo OS1 (promuovere la messa a sistema delle misure di contrasto alla deprivazione materiale) e prevede l'attivazione di un Tavolo, coordinato dal Comune di Milano, in cui saranno coinvolti i soggetti che gestiranno le attività di distribuzione dei beni materiali per definire modalità e procedure comuni per la gestione sia dei beni in risposta ai bisogni primari sia di quelli destinati a integrare progetti di inclusione abitativa e lavorativa;

A5 - DISTRIBUZIONE BENI DI PRIMA NECESSITÀ

La macro azione è collegata all'obiettivo OS2 (Sostenere le persone destinatarie di servizi/interventi di pronta e prima accoglienza svolti in strada o in strutture di facile accessibilità attraverso la distribuzione di beni che possano soddisfare i loro bisogni materiali) e prevede l'acquisto e distribuzione di kit biancheria intima, kit per l'igiene personale (kit per pronto soccorso, saponi, spazzolini da denti, rasoi monouso, ecc.), kit di emergenza (sacchi a pelo, coperte, ecc.), kit effetti lettereschi, kit bisogni alimentari speciali;

A6 - DISTRIBUZIONE DI BENI MATERIALI PER PROGETTI SPECIFICI

La macro azione è collegata all'obiettivo OS3 (Sostenere i percorsi di reinserimento abitativo e lavorativo di persone destinatarie di servizi di accoglienza residenziale attraverso la distribuzione di beni che possano favorire il raggiungimento di specifici obiettivi all'interno di progetti individualizzati verso l'autonomia possibile) e si articola nelle seguenti attività:

- L'acquisto e distribuzione di indumenti, di prodotti per l'igiene personale (kit per pronto soccorso, saponi, spazzolini da denti, rasoi monouso, assorbenti, ecc.) di kit per l'avvio dei progetti di residenzialità in piccole strutture comunitarie o appartamenti, quali attrezzature da cucina (padelle, pentole, posate, stoviglie ecc.), starter kit (biancheria, asciugamani, lenzuola, piccoli elettrodomestici), beni per il sostegno alla qualità abitativa (es. letti, mobiletti, sedie, ecc), indumenti e strumenti a corredo delle attività formative o di inclusione lavorativa;
- L'attivazione di percorsi di segretariato sociale, supporto nell'accesso ai servizi, svolgimento di pratiche burocratiche, sostegno multidimensionale, anche attraverso attività di operatori sociali formati per offrire a persone con gravi fragilità economiche un aiuto per uscire dalla crisi e convogliare energie verso nuovi progetti di lavoro e di vita, attraverso l'utilizzo di specifici strumenti diagnostici, di comunicazione motivazionale, di pianificazione economica e monitoraggio;
- La sperimentazione di modalità di immagazzinaggio e distribuzione di beni materiali che attivino gli stessi destinatari nella scelta dei beni necessari per il

raggiungimento dei propri obiettivi formativi e di inclusione lavorativa (ad es. sperimentazione di servizi, quali “social market” che consentono all’utente di scegliere direttamente il bene materiale necessario).

Le attività delle ultime tre macro azioni saranno finanziate con i fondi Po I FEAD

Tali azioni saranno integrate con quelle finanziate con i fondi PON Città Metropolitana.

Il PON Città Metropolitana prevede infatti 3 azioni destinate al contrasto della grave emarginazione:

1) Potenziamento della rete dei servizi per il pronto intervento sociale per i senza dimora e per il sostegno alle persone senza dimora nel percorso verso l’autonomia che prevede la **riqualificazione di edifici pubblici in degrado, tra cui la Casa di Accoglienza Jannacci, di proprietà e gestione comunale**, in viale Ortles e la realizzazione di servizi di bassa soglia e accompagnamento all’autonomia.

2) Potenziamento servizi di residenzialità sociale temporanea rivolti a persone in situazione di fragilità e emergenza sociale che prevede la **ristrutturazione di c.a. 30 appartamenti**, l’attivazione di servizi di accompagnamento alla residenzialità sociale temporanea e la realizzazione di una piattaforma digitale in grado di georeferenziare gli alloggi di residenzialità sociale e i servizi presenti sul territorio, consentendo di integrare le informazioni presenti in altri sistemi informativi al fine di migliorare l’adeguatezza degli inserimenti e dei servizi di accompagnamento sociale connessi.

3) Sostegno **all’attivazione di nuovi servizi di prossimità e animazione territoriale rivolti ai cittadini di quartieri ed aree urbane ad elevata criticità socioeconomica** che assicurino un miglioramento del tessuto urbano e favoriscano l’accesso di individui in situazione di svantaggio ed emarginazione sociale. In quest’area vorremmo sperimentare anche piccoli progetti da sostenere che mobilitino risorse territorialmente localizzate in grado di sperimentare welfare comunitario: laboratori creativi; palestre sociali, spazi e luoghi di accoglienza misti per senza dimora e per cittadini, biblioteche di condominio, rivitalizzazione di spazi degradati.

Il quadro delle azioni progettuali

MIGLIORAMENTO GOVERNANCE		
	Definizione Action Plan	
1	Monitoraggio dell’attuazione del	nuovo

	PON Inclusione	
2	Valutazione quali - quantitativa in itinere delle azioni progettuali	nuovo
3	Formazione degli operatori comunali e del Terzo Settore	nuovo
4	Comunicazione - Campagna comunicativa che informi la città dei servizi e delle azioni attivate	nuovo
MESSA A SISTEMA DEI SERVIZI DI PRIMA E PRONTA ACCOGLIENZA		
5	Implementazione servizi per la residenza anagrafica nei 9 Municipi	nuovo
6	Potenziamento del servizio Centri Diurni	riorganizzazione
7	Potenziamento Unità Mobili Notturne	riorganizzazione
8	Potenziamento del servizio di segretariato sociale del Centro Aiuto Stazione Centrale	riorganizzazione
9	Potenziamento del Pronto Intervento Sociale Diurno	riorganizzazione
10	Interventi per persone che scelgono di vivere in strada - Monitoraggio e contenimento del danno	nuovo
MESSA A SISTEMA DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE		
11	Sperimentazione servizi residenziali housing led (25 persone)	nuovo
12	Sperimentazione servizi residenziali housing first (25 persone)	nuovo
13	Consolidamento e sviluppo qualitativo del sistema di accoglienza notturna	riorganizzazione
14	Percorso residenziale specifico per persone con vulnerabilità legata alla salute mentale (problemi psicologici e psichiatrici)	nuovo
15	Percorso residenziale specifico per persone con patologie fisiche anche croniche	nuovo
AIUTI MATERIALI		

16	FEAD: Acquisto di beni materiali per progetti specifici di inclusione sociale	nuovo
17	FEAD: Acquisto di beni di prima necessità	nuovo
PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIALE		
18	Attivazione di tirocini lavorativi e percorsi di orientamento al lavoro attraverso il CELAV	riorganizzazione

Le modalità con cui affidare i servizi e le azioni progettuali così come i contenuti degli stessi, gli standard qualitativi richiesti saranno oggetti di confronto specifico della cabina di regia e di tavolo tecnico operativi fra l'Amministrazione ed il Terzo Settore.