



COMUNE DI PISTOIA
SERVIZIO PERSONALE E POLITICHE DI INCLUSIONE SOCIALE

PROCEDURA COMPARATIVA

Finalizzata all'individuazione di n. 1 soggetto raggruppato del Terzo Settore disponibile alla co-progettazione **gestione ed esecuzione di azioni e interventi finalizzati all'inclusione sociale delle persone in stato di grave marginalità sociale e alla prevenzione e contrasto della condizione di senza dimora.**

PROGETTO DI MASSIMA

PREMESSA

Il percorso di co-progettazione è finalizzato alla realizzazione di servizi per il contrasto alla condizione di senza dimora e interventi adeguati a promuovere l'inclusione sociale delle persone vulnerabili al fine di ridurre le disuguaglianze e combattere la povertà e l'esclusione sociale.

DESTINATARI: persone in condizione o a rischio di grave marginalità sociale.

MACRO-OBIETTIVI

- 1) Realizzazione interventi finalizzati all'accoglienza in alloggio e al contrasto della condizione di senza dimora
- 2) Promozione inclusione sociale e autonomia
Budget 1) + 2): fino ad un massimo di € 2.000.000,00
- 3) Sviluppo sul territorio di servizi per l'intercultura
Budget 3): fino ad un massimo di € 232.000,00
- 4) Promuovere l'alfabetizzazione digitale e facilitare l'accesso ai servizi pubblici *online*
Budget 4): fino ad un massimo di € 100.000,00

MACRO-OBIETTIVO 1

REALIZZAZIONE INTERVENTI FINALIZZATI ALL'ACCOGLIENZA IN ALLOGGIO E AL CONTRASTO DELLA CONDIZIONE DI SENZA DIMORA

In base alle linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione in età adulta (approvate in Conferenza Unificata il 5 novembre 2015) la condizione stessa di persona senza dimora presenta in sé le caratteristiche di situazione connotata da indifferibilità e urgenza del bisogno; ciò in quanto, come è noto, l'esposizione prolungata alla vita in strada o in sistemazioni alloggiative inadeguate, comporta conseguenze gravi e difficilmente reversibili nella vita delle persone, con un forte impatto anche in termini di costi sociali. Tra le persone senza dimora si registrano infatti tassi di malattia più elevati che tra la popolazione ordinaria, una speranza di vita più bassa, maggior frequenza di vittimizzazione, maggiori tassi di incarcerazione.

Il Macro-obiettivo 1 mira a realizzare interventi per contrastare la condizione di senza dimora e di disagio abitativo emergenziale e quindi contestualmente a:

- Ridurre l'isolamento sociale;
- Ridurre le conseguenze, difficilmente reversibili, dall'esposizione prolungata alla vita in strada;
- Rispondere ad un bisogno indifferibile ed urgente.

Fra le attività che dovranno essere realizzate si indicano:

- **Servizio per la prima accoglienza:** servizio in cui è prevista solo accoglienza notturna dalle ore 19:00 alle ore 8:00. Il servizio dovrà essere organizzato nella struttura dell'Albergo Popolare (via Cancellieri n. 26). I destinatari sono persone maggiorenni autosufficienti, sia residenti nel Comune di Pistoia che di passaggio sul territorio comunale, ed in condizioni di emergenza abitativa e di grave disagio sociale.
- **Servizio per la residenza temporanea:** il servizio dovrà essere organizzato nella struttura dell'Albergo Popolare (via Cancellieri n. 26). I destinatari sono uomini adulti, residenti nel Comune di Pistoia, inseriti su richiesta del Servizio sociale territoriale, che presentano una manifesta fragilità e grave disagio socio-economico, limitate risorse, privi di rete di supporto e dell'abitazione.
- **Servizio residenziale per donne sole o con figli minori:** intesa come accoglienza residenziale a bassa intensità assistenziale. Il servizio dovrà essere organizzato nell'immobile del Villino Desii (Via Desideri n. 4) e mettendo a disposizione un ulteriore alloggio idoneo. Avrà durata limitata e sarà rinnovabile solo su precise azioni finalizzate ad un'effettiva fuoriuscita. I destinatari sono donne sole o con figli minori che hanno una condizione di fragilità socio-economica ed abitativa, con progetti di autonomia medio-lunghi.
- **Servizio di accoglienza per ragazzi neomaggiorenni:** intesa come accoglienza per ragazzi neomaggiorenni maschi con problematiche socio-abitative, in carico ai servizi sociali, con progetti di uscita nel medio termine.
- **Servizio di accoglienza residenziale a bassa intensità assistenziale:** il servizio dovrà essere organizzato nell'immobile del Comune in località Piazza (via Castel di Piazza n. 12/A). I locali sono destinati ad accogliere multiutenza (singoli o nuclei) in situazione di emergenza socio-abitativa-lavorativa, in carico ai servizi sociali. Il periodo di permanenza deve essere limitato con durata prevista nell'ambito di ciascun progetto individuale elaborato con gli ospiti dai servizi sociali territoriali. Sarà rinnovabile solo su precise azioni finalizzate ad una effettiva fuoriuscita.
- **Servizio di accoglienza e ospitalità notturna aggiuntivo per i mesi invernali:** il servizio è aggiuntivo rispetto a quello previsto dall'Albergo Popolare e dovrà essere organizzato mettendo a disposizione un immobile idoneo ubicato nel centro cittadino del Comune di Pistoia, al fine di consentire facilmente l'accesso alla mensa della Caritas e a tutti gli altri

servizi territoriali. Il servizio dovrà essere erogato per un totale di n. 145 giorni consecutivi (indicativamente nel periodo novembre-marzo). I destinatari sono adulti maggiorenni in stato di disagio socio-economico, di disagio abitativo e di marginalità sociale.

MACRO-OBIETTIVO 2 PROMOZIONE INCLUSIONE SOCIALE E AUTONOMIA

Il Macro-obiettivo 2 è incentrato sul realizzare una rete di sostegno per i soggetti destinatari degli interventi di cui al Macro-obiettivo 1. Infatti, l'orientamento di questa Amministrazione è volto a ridurre progressivamente gli interventi meramente assistenziali e al contempo a sostenere progetti di inclusione sociale che favoriscano l'emancipazione e la dignità delle persone.

Gli obiettivi sono:

- Sostenere la persona in un percorso di autonomia;
- Orientare i destinatari verso i servizi del territorio;
- Supportare i destinatari nel passaggio dalla situazione emergenziale al concetto di casa come diritto;
- Sostenere i destinatari nei rapporti interni alle strutture e mediare i conflitti.

Il Macro-obiettivo 2, insieme al Macro-obiettivo 1, rientra nel più ampio progetto di Housing Led letteralmente "abitare guidato/accompagnato", che comprende tutti quegli interventi di presa in carico di persone a rischio di grave marginalità sociale per affiancarle e aiutarle nel loro re-inserimento abitativo.

In questa tipologia di progetti il diritto all'abitare viene rispettato e preso come elemento essenziale della presa in carico delle persone svantaggiate non croniche. Nell'ambito di questo progetto non si lavora solamente sull'inserimento abitativo come bisogno necessario, ma anche sull'inclusione e sull'inserimento lavorativo.

Fra le attività che potrebbero essere proposte si indicano, a titolo puramente indicativo:

- **Servizi socio-educativi:** provvedere alla conoscenza dell'ospite al momento dell'ingresso nella struttura, attraverso lo svolgimento di un primo colloquio. Rispondere alle esigenze di primo ascolto ed analisi dei bisogni degli utenti accolti.
- **Azioni e interventi di orientamento verso i Servizi del territorio:** provvedere al raccordo con i servizi specialistici laddove ne sussiste la necessità (problematiche psichiatriche, tossicodipendenza, alcolismo, altro); provvedere anche al raccordo con la rete di servizi territoriali per favorire le attività di reinserimento (inserimenti lavorativi, percorsi di formazione, ricerca alloggi).
- **Servizi di supporto alla definizione di percorsi di autonomia:** attività di orientamento al lavoro, bilancio di competenze e counseling.
- **Attività di supporto per il superamento della situazione emergenziale:** passaggio al concetto di casa come diritto e come punto di partenza dal quale la persona senza dimora deve ripartire per avviare un percorso di gestione consapevole e in sicurezza degli spazi assegnati, di responsabilizzazione nel progetto individuale di autonomia e di fuoriuscita dal disagio e dalla marginalità.
- **Servizio di sostegno e di mediazione dei conflitti:** servizio che consiste nel mantenimento delle relazioni sociali interne alle strutture. Consiste anche nella verifica sul buon uso degli spazi, sul comportamento interno della struttura e sui rapporti con gli altri ospiti.

MACRO-OBIETTIVO 3

SVILUPPO SUL TERRITORIO DI SERVIZI PER L'INTERCULTURA

Il Macro-obiettivo 3 è incentrato sullo sviluppo di una serie di servizi per l'intercultura, indirizzati all'integrazione dei cittadini di paesi terzi seguiti dal Servizio del Personale e Politiche di Inclusione Sociale e/o beneficiari dei progetti SAI, volti a promuovere la partecipazione e la cittadinanza attiva. Sono quindi necessarie figure professionali specifiche al fine di:

- Facilitare e qualificare i percorsi di integrazione;
- Facilitare una progressiva acquisizione dell'autonomia nell'accesso ai servizi della rete territoriale;

Fra le attività che dovranno essere realizzate si indicano:

- **Organizzazione e gestione del Punto Unico di Accesso rivolto ai cittadini stranieri:**
 - Organizzare e gestire le attività del Punto Unico di Accesso di primo e di secondo livello, rivolto ai cittadini stranieri, in integrazione con attori istituzionali, del volontariato e del privato sociale, nonché con le progettualità derivanti dalla partecipazione del Comune di Pistoia a bandi e avvisi rivolti al settore dell'immigrazione;
 - Costruire adeguati percorsi di integrazione a favore di cittadini migranti, nell'ottica di una progressiva acquisizione dell'autonomia per l'accesso ai servizi della rete territoriale, anche attraverso la presa in carico di situazioni a supporto del servizio sociale professionale;
- **Orientamento al territorio e consulenza legale:** informazioni, consulenza legale per le pratiche di soggiorno e integrazione (ad esempio: pratiche scolastiche, sanitarie, per l'impiego) attraverso colloqui diretti e accompagnamento diretto ai servizi da parte dell'operatore incaricato. L'operatore parteciperà alle équipes multidisciplinari.
- **Mediazione linguistica e culturale:** le mediazioni dovranno essere prevalentemente rivolte a cittadini provenienti dai seguenti Paesi: Albania, Nigeria, Pakistan, Paesi di Lingua araba, e ai cittadini di cultura Rom/Sinti;

MACRO-OBIETTIVO 4

PROMUOVERE L'ALFABETIZZAZIONE DIGITALE E FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI PUBBLICI *ONLINE*

L'introduzione delle nuove tecnologie, di internet e dei social media ha trasformato radicalmente il nostro modo di comunicare e di interagire, offrendo numerosi vantaggi in termini di velocità ed efficacia, ma al contempo sollevando diverse sfide per chi non ha familiarità con questi strumenti.

Oggi, molte delle interazioni tra i cittadini e gli uffici pubblici avvengono tramite modalità digitali e l'accesso ai servizi è sempre più legato all'utilizzo delle piattaforme online.

Il divario generazionale, le difficoltà legate alla mancanza di dispositivi tecnologici, alla scarsa connessione a Internet, la carenza di competenze per l'uso degli strumenti tecnologici, rappresentano grandi ostacoli a questo processo che è ormai parte integrante della nostra quotidianità.

Per questi motivi cresce l'esigenza di un'alfabetizzazione digitale che permetta a tutti di rimanere connessi e di accedere ad informazioni e servizi importanti.

Gli obiettivi sono:

- Promuovere l'alfabetizzazione digitale;
- Facilitare l'accesso ai servizi pubblici online;
- Ridurre il divario digitale;
- Incentivare l'autonomia digitale e quindi l'inclusione sociale.

Fra le attività che potrebbero essere proposte si indicano, a titolo puramente indicativo:

- **Offrire formazione di base:** aiutare a sviluppare competenze digitali tra i cittadini più vulnerabili e meno esperti;
- **Supporto per l'accesso ai servizi pubblici online:** supportare e formare i cittadini relativamente alle seguenti piattaforme/Sistemi di identificazione personale:
 - App Io
 - Posta Elettronica Certificata
 - Firma digitale
 - Fascicolo sanitario elettronico
 - CUP online
 - CIE
 - App Toscana Salute
 - Servizi Portale INPS
 - SPID
 - Registro Unico Nazionale Terzo Settore (RUNTS)
 - Registro elettronico scuole
 - Zero Code
 - Primis Web
- **Supportare le persone nelle operazioni quotidiane:** assistenza nell'utilizzo di strumenti digitali per compiti quotidiani come la comunicazione via e-mail, gestione di appuntamenti online e accesso a sistemi di identificazione personale.

Questi servizi (macro-obiettivo 4) saranno organizzati in un immobile messo a disposizione dal soggetto collaboratore.