



COMUNE DI PALERMO
AREA DELLA CITTADINANZA SOLIDALE
SETTORE DELLA CITTADINANZA SOLIDALE
Servizio Comunità, Contrasto alla Povertà e Sicurezza Sociale
U.O. Contrasto alla grave marginalità adulta

**LINEE GUIDA PER L'ACCREDITAMENTO DEGLI ENTI E LA
GESTIONE DEI SERVIZI PER IL CONTRASTO DELLE CONDIZIONI DI
MARGINALITA'**

Indice

Premessa	p. 3
Riferimenti normativi	p. 4
Enti da Accreditare	p. 5
Requisiti per l'accreditamento	p. 5
Requisiti specifici	p. 6
Procedure di accreditamento	p. 7
Contratto di gestione	p. 8
Destinatari dei Servizi	p. 9
Tipologie dei Servizi e modalità di gestione	p. 10
Assistenza notturna e diurna su strada	p. 11
Servizio Mensa	p. 12
Centro Diurno	p. 13
Dormitorio di I livello	p. 14
Dormitorio di II livello	p. 14
Housing first	p. 16
Housing led	p. 17
Immobili	p. 18
Standard strutturali	p. 18
Modalità di avvio e procedure di attuazione dei Servizi	p. 20
Modalità di rimborso delle spese sostenute	p. 22
Obblighi degli operatori	p. 22
Impegni dell'Ente Accreditato nella gestione del Servizio	p. 23
Controlli, verifiche, cause di decadenza o risoluzione	p. 23

Premessa

La volontà di definire delle linee guida per l'accreditamento degli Enti che collaborano con l'Amministrazione Comunale nasce dalla esigenza di mettere al centro il concetto della *qualità* nella soddisfazione dei bisogni della collettività e, nello specifico, delle persone senza dimora o con problematiche connesse al grave disagio abitativo. Lo strumento dell'accreditamento vuole ridefinire il rapporto tra la "centralità" della Pubblica Amministrazione e le funzioni fin qui "periferiche" del Terzo Settore, riconoscendo la rilevanza strategica del livello istituzionale più vicino alla comunità locale, tenendo conto della necessaria osservanza dei principi di sussidiarietà orizzontale.

L'intento è quello di favorire il passaggio dalla logica di "*government*", dove i poteri e le funzioni formali sono attribuiti alla Pubblica Amministrazione intesa come Ente sovraordinato ad altri, ad una funzione di "*governance*" gestita dall'Ente Pubblico attraverso il coordinamento, la capacità di fare sistema, il riconoscimento e la valorizzazione del contributo di diversi attori e delle altre risorse presenti sul territorio.

Aspetto fondamentale è il passaggio da una gestione emergenziale delle situazioni di grave disagio alla presa in carico della persona, tenendo conto della globalità dei suoi bisogni, per favorirne la visibilità nel tessuto sociale e la sua successiva fuoriuscita dalla condizione di marginalità estrema.

Riferimenti normativi

Le presenti Linee Guida rappresentano l'indirizzo per l'attuazione dei Servizi di contrasto alla grave marginalità, all' accompagnamento all'autonomia abitativa e agli interventi di inclusione attiva realizzati sul territorio della Città di Palermo.

Le fonti normative cui le presenti Linee Guida fanno riferimento sono le seguenti:

- Statuto Comunale Città di Palermo.
- Legge Regione Sicilia Maggio 1986 n.22.
- Legge Regione Sicilia 8 Gennaio 1996 n.4.
- Legge Regione Sicilia 6 Aprile 1996 n.22.
- Circ. Assessorato EE.LL Sicilia n.8 del 27.06.96.
- Legge 328 del 2000.
- Delibera del Consiglio Comunale di Palermo n°26 del 11/03/2016 – Modifica Titolo IV e V Regolamento Interventi Abitativi n°287/2005 e ss.mm.ii.
- Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia approvate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 05/11/2015 e Paradigma dell'Housing First e dell'Housing Led, che prevede come beneficiari, quelli previsti dalla classificazione ETHOS.
- Accordo tra il Governo, Le Regioni, le Province Autonome di Trento e Bolzano e le Autonomie Locali per la promozione e la diffusione delle “Linee d’indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia” della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 05/11/2015.
- Linee guida dell’ANAC del 2016 “Affidamento di Servizi ad Enti del Terzo Settore e alle Cooperative Sociali”.
- Decreto legislativo n. 147 del 15 settembre 2017 - Attuazione del Reddito di Inclusione.
- Decreto Assessoriale della Regione Siciliana n. 3421/2016 del 01/08/2016.
- Delibera di Giunta Regionale Siciliana n. 425 del 22/12/2016.
- Art. 13 Legge Regione Siciliana n. 8 del 17/05/2016.
- DECRETO LEGISLATIVO 3 luglio 2017, n. 117 - Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106. (17G00128);
- Delibera di Giunta Comunale N. 146 del 18/10/2018.

Enti da accreditare

Gli Enti che possono richiedere l'Accreditamento sono quelli di cui all'art.45 D.Lgs 50/2016, cooperative sociali di cui all'art. 1 lettera A della L.381 del 08 novembre 1991, nonché altri Enti Pubblici o Privati senza finalità di lucro, con personalità giuridica riconosciuta.

Nello specifico, ai fini della definizione delle procedure a cui fanno riferimento le presenti linee guida, gli Enti che possono chiedere l'accREDITamento sono quelli che gestiscono, o intendono gestire, Servizi di carattere socio assistenziale che realizzano interventi atti ad affrontare le condizioni di marginalità sociale. Ci si riferisce, pertanto, a Servizi destinati al sostegno delle persone che vivono situazioni di estremo bisogno economico e sociale che comportano un disagio abitativo e un rischio sempre più accentuato di esclusione sociale.

Si tratta, in particolare, di persone che non riescono a provvedere autonomamente alla soddisfazione dei bisogni primari legati all'alimentazione, all'accoglienza notturna ed all'igiene personale (che necessitano di servizio doccia, servizio lavanderia, distribuzione abbigliamento), nonché alle famiglie in difficoltà ed in situazioni di emergenza abitativa.

Lo scopo è quello di potenziare e supportare le capacità delle persone singole senza dimora, delle famiglie, dei nuclei di convivenza che si trovano in difficoltà abitative o prive dei necessari supporti vitali.

Requisiti per l'accREDITamento

L'Ente che intende accreditarsi, oltre a potere dimostrare di avere maturato una esperienza di almeno 36 mesi nella gestione di almeno uno dei servizi delle tipologie di seguito descritte, dovrà essere in possesso dei sottoelencati requisiti oggettivi e specifici.

Requisiti di ordine generale

- Atto costitutivo o Statuto che preveda tra le finalità e/o gli scopi sociali contenuti la realizzazione di servizi e/o prestazioni uguali o analoghi a quelli descritti nelle presenti linee guida e comunque coerenti con l'attività oggetto dell'accREDITamento.
- Iscrizione all'Albo Regionale/ camera di Commercio o autorizzazione al funzionamento, ove previsti in relazione alla tipologia del servizio e dell'Ente che chiede l'accREDITamento;
- Disponibilità a garantire la sede operativa nel territorio della Città di Palermo qualora si stipolino "Contratti di Gestione" per uno o più Servizi con l'A.C. accreditante (dichiarata con atto notorio).

- Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente di condanne definitive per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale.
- Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio dell'attività oggetto dell'accreditamento.
- Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente della pena accessoria dell'interdizione da una professione o dai pubblici uffici.
- Assenza di procedimenti penali pendenti o comunque di procedimenti per l'applicazione di misure di prevenzione.
- Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente, negli ultimi 10 anni, di risoluzione di contratti di accreditamento per la gestione del servizio di cui al presente atto.
- Assenza nei confronti del rappresentante legale dell'Ente, di altre fattispecie previste dall'art.38 del D.L.163/2006.
- Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori secondo la legge vigente.
- Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e i pagamenti in materia di imposte e tasse secondo la legge vigente.
- Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro per disabili ex Legge 68/99.
- Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative.
- Rispetto degli obblighi di cui al D. Lgs.81/2008 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal T.U. 196/2003.
- Essere in grado di documentare in ogni momento tutte le dichiarazioni che verranno rese.

Requisiti specifici

L'Ente dovrà documentare di avere raggiunto adeguati livelli di qualità nella gestione di Servizi o nella realizzazione di prestazioni nelle materie oggetto delle presenti Linee Guida attraverso la presentazione di un progetto tecnico relativo al Servizio che intende gestire e/o alle prestazioni che intende erogare.

Nel caso in cui l'Ente intende accreditarsi per la gestione di più Servizi dovranno essere presentati Progetti Tecnici specifici per ognuno di essi.

Ciascun **Progetto tecnico** dovrà contenere:

- Titolo/Denominazione del Servizio
- Area d'intervento
- Analisi del fenomeno oggetto dell'intervento
- Finalità generali

- Obiettivi specifici
- Metodologia adottata per ciascun obiettivo specifico
- Target dell'utenza
- Altri attori/soggetti/servizi da coinvolgere
- Risorse Umane utilizzate (personale impiegato, specificando numero, qualifica e ruolo)
- Descrizione dei locali, degli spazi e/o delle dotazioni strutturali e strumentali utilizzate
- Attività e strumenti previsti
- Tempi di realizzazione
- Modalità di monitoraggio in itinere e di valutazione finale
- Motivi della sostenibilità del Servizio realizzato
- Forme previste di comunicazione e diffusione dei risultati raggiunti

Procedura di Accredimento

Il Settore Cittadinanza Solidale redige e pubblica Avviso per l'Accredimento per ogni singola tipologia di Servizio. Tutti gli Enti interessati, in possesso dei requisiti di ordine generale e specifici sopra descritti, possono richiedere l'Accredimento con il Comune di Palermo, seguendo l'iter descritto nell'Avviso.

L'Avviso di Accredimento, una volta pubblicato secondo le procedure previste per legge, non ha scadenza, se non al momento della sua formale revoca.

Gli Enti interessati all'accrédimento dovranno attenersi a quanto previsto dalle presenti "Linee Guida per l'Accredimento degli Enti e la gestione dei Servizi per il Contrasto delle condizioni di Marginalità".

In particolare, gli Enti dovranno produrre documentazione attestante il possesso dei requisiti per l'accrédimento, di ordine generale e specifici come sopra descritti, nonché la dichiarazione degli obblighi che si impegnano a rispettare per garantire la validità dell'accrédimento ottenuto.

Contratto di Gestione

Il Settore Cittadinanza Solidale valutata, in fase di programmazione, la necessità di attivare Servizi gestiti in maniera indiretta, viste le risorse economiche disponibili, invita gli Enti Accreditati a stipulare specifici Contratti di Gestione per i Servizi e/o gli interventi ritenuti necessari.

Nel caso della presenza di più Enti Accreditati per il medesimo Servizio, ove questo fosse indivisibile e in assenza di accordi diversi, il Settore Cittadinanza Solidale procederà all'individuazione dell'Ente mediante procedure pubbliche di scelta, con modalità descritte in apposito Avviso. L'Ente prescelto verrà quindi invitato a stipulare il Contratto di Gestione del Servizio da attivare.

Altrimenti, ove il Servizio fosse divisibile il Settore potrà procedere, previo accordo tra le parti interessate, alla stipula dei Contratti di Gestione, indicando in ciascuno di essi il numero massimo dei posti e/o dei destinatari e/o delle progettualità attivabili, distribuendo gli stessi secondo modalità che assicurino il rispetto delle esigenze dei contraenti .

I Contratti di Gestione per ciascun Servizio hanno validità, salva pattuizione contraria, dal momento della stipula fino al 31 dicembre dell'anno successivo a quello della sottoscrizione.

Il Contratto di Gestione dovrà contenere:

- La descrizione del Servizio che si intende attivare.
- I destinatari e il numero dei posti disponibili e/o delle progettualità attivabili.
- Le modalità di avvio del Servizio.
- Le prestazioni erogate e l'organizzazione delle attività.
- Il personale previsto.
- I corrispettivi.
- Le spese ammissibili.
- Le modalità di contabilità e di rendicontazione delle attività rese.
- Le modalità di liquidazione dei compensi.
- Gli obblighi dell'Ente.
- I motivi e l'iter di sospensione e di revoca del Contratto.
- La durata del Contratto di Gestione
- Le modalità delle verifiche e dei controlli.

Considerata la tipologia degli Enti Accreditati, per la gestione dei Servizi sarà riconosciuto un rimborso delle spese ammissibili sostenute, sino alla concorrenza dell'importo massimo rimborsabile previsto nell' Avviso di accreditamento del pertinente servizio .

Il rimborso avverrà sulla base di fatture debitamente emesse e corredate da idonea documentazione contabile e attestante il rispetto degli obblighi connessi alle prestazioni.

Destinatari dei Servizi

I destinatari degli interventi attuati dai Servizi, a seguito del Contratto di Gestione sono persone che vivono una condizione di marginalità sociale, ove sono presenti bisogni che impediscono standard di vita dignitosi o che mettono a rischio la stessa sopravvivenza.

In particolare si intende dare una risposta organica ai bisogni delle persone che, come da classificazione ETHOS - "Tipologia europea sulla condizione di senza dimora e sull'esclusione abitativa" - vivono un grave disagio abitativo: persone senza tetto, senza casa, con sistemazioni alloggiative insicure, con sistemazioni alloggiative inadeguate.

Pertanto, i servizi da realizzare sono rivolti:

- Alle persone che, a vario titolo, si trovano in una situazione di marginalità tale che li pone in una condizione di "invisibilità" sociale, giuridica, economica, affettiva, relazionale.
- A donne e uomini adulti, privi del tutto o quasi di reddito, privi di un valido sostegno familiare, non in grado di provvedere autonomamente al soddisfacimento dei bisogni primari; che vivono in condizioni di estrema precarietà e/o senza dimora, o che per situazioni contingenti si trovano all'improvviso privi di un alloggio o della fonte di sostentamento.
- A famiglie che attraversano una crisi tale che genera un'emergenza abitativa, un forte disagio esistenziale e che determina l'ingresso nella condizione di povertà caratterizzata da privazione ed emarginazione.

Tipologie di Servizi e modalità di gestione

Pur non volendo sottovalutare gli aspetti positivi di una politica sociale che adotti un approccio olistico e multidimensionale, che riconosce al contempo la globalità dei bisogni e la specificità delle situazioni e delle esigenze di ciascuna persona, quello che si sceglie qui di attuare è il cosiddetto “*approccio a gradini*” che prevede una successione di interventi propedeutici l’uno all’altro, dalla prima accoglienza sino al reinserimento sociale una volta conseguita la piena autonomia da parte delle persona senza dimora (cfr. “Linee guida per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia”).

Pertanto i servizi che l’Amministrazione Comunale di Palermo intende offrire nella forma indiretta, mediante la stipula di specifici Contratti di Gestione, dovranno avere caratteristiche tali da consentire la costruzione di un sistema che accompagni in modo graduale la persona e i nuclei in condizione di marginalità al recupero delle loro capacità/potenzialità. Ciò attraverso l’utilizzo di interventi che, dalla prima accoglienza su strada, arrivino a realizzare condizioni di autonomia abitativa e di vita che rappresentino una reale fuoriuscita dalla condizione di marginalità sociale.

Per ciascun servizio l’Ente dovrà utilizzare un numero adeguato di operatori, con qualifiche specifiche, dotazioni strutturali, strumentali, organizzative così come descritto in ciascun Contratto di gestione.

Pertanto, a seguire, si descrivono i Servizi, gli interventi e le modalità organizzative minime che gli Enti Accreditati dovranno garantire, a fronte della stipula di specifici Contratti di Gestione :

Assistenza notturna e diurna su strada

Servizio caratterizzato dall'invio di Unità di strada nei luoghi di dimora di persone che vivono e dormono per strada, senza un alloggio, prive di un supporto familiare, in condizione di marginalità sociale. Il servizio si espleta attraverso l'invio di operatori esperti nel contatto con tale tipologia di disagio, che, con un mezzo idoneamente attrezzato, raggiungono i luoghi dove il fenomeno si manifesta maggiormente per somministrare beni di prima necessità, idonei al soddisfacimento dei bisogni primari. Il mezzo dovrà essere munito di vestiti, coperte e ausili di primo soccorso. Gli operatori che garantiscono gli interventi su strada hanno, inoltre il compito, di informare le persone senza dimora sulla possibilità di utilizzo di altri servizi, registrandone la loro disponibilità, provvedendo all'invio delle stesse.

Dovranno essere garantite le seguenti modalità organizzative:

- Stabilire uno stretto coordinamento tra chi già, a qualsiasi titolo, opera in strada e i servizi esistenti, al fine di proporre alle persone senza dimora che si incontrano interventi coerenti e informazioni corrette.
- Dedicare un'attenzione specifica alla formazione del personale professionale e volontario delle unità di strada rispetto alle tipologie delle relazioni di aiuto che in questo contesto possono avvenire.
- Organizzare i servizi di strada in modo tale da garantire la copertura costante di alcune zone stabili di riferimento insieme ad una mobilità sul territorio che consenta di andare a cercare le persone senza dimora anche in luoghi non abituali.
- Garantire che le unità di strada operino secondo una logica multidisciplinare, prevedendo la presenza di operatori con qualifiche specifiche quali assistenti sociali, personale sanitario, ecc..
- Garantire nell'approccio delle persone che vivono in strada un adeguato clima relazionale utilizzando prassi di approccio diversificate in base alle situazioni specifiche, al rispetto delle diverse culture ed etnie, ai bisogni specifici e le istanze espresse e ai bisogni non esplicitamente espressi.
- Privilegiare l'avvio di interventi in strada che non si limitino a dare risposte a bisogni primari (sola distribuzione di generi alimentari e di conforto), ma che, anche attraverso la distribuzione degli stessi, valorizzino la componente relazionale per favorire l'aggancio l'orientamento/accompagnamento ai servizi, pubblici e privati.

- Garantire la presenza di équipe pluridisciplinare, individuando una figura di responsabile dell'Unità di Strada, differenziano le mansioni specifiche di ogni operatore, prevedendo la formazione continua e l'aggiornamento del personale.
- Riconoscere agli operatori di strada un più ampio ruolo di mediazione e negoziazione con il territorio nonché di ricognizione del disagio nascosto, utile non solo per il contrasto della grave emarginazione ma più in generale per l'intervento sociale a favore della comunità.
- Monitorare mediante l'attivazione di risorse di prossimità le condizioni di vita in strada delle persone senza dimora anziane particolarmente compromesse e che non si riesca a ricondurre in strutture, al fine di poter prontamente attivare dispositivi di emergenza in caso di necessità.
- Prevedere attività di monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti, anche attraverso elaborazione grafiche, utili alla riprogrammazione delle attività.

Mensa

Servizio di refezione organizzata all'interno di idoneo spazio destinato all'accoglienza di persone che beneficiano della somministrazione di un pasto completo con caratteristiche nutrizionali prestabilite, che rispondono all'esigenza del fabbisogno giornaliero.

Dovranno essere garantite le seguenti modalità organizzative:

- Clima relazionale adeguato attraverso l'adozione di prassi di accoglienza diversificate in base alle situazioni, al rispetto delle diverse culture ed etnie, condivisione di regole che facilitano la convivenza durante la consumazione del pasto.
- Massima accessibilità prestando attenzione alle esigenze specifiche e prevedendo il ricorso all'asporto per chi manifesti difficoltà nella condivisione dei pasti.
- Rispetto dei fabbisogni e dell'equilibrio nutrizionale delle persone senza dimora considerandoli una priorità organizzativa del servizio, specie ove questo sia offerto su base stabile.
- Spazi in cui il servizio viene offerto e modalità di distribuzione, considerando anche gli aspetti simbolici del cibo e dell'esperienza del nutrirsi.

- Coinvolgimento della Comunità locale nella sostenibilità; accanto all'utilizzo di professionalità specifiche coinvolgere il volontariato per favorire un approccio informale con le persone funzionale al possibile avvio di un percorso di fuoriuscita dalla condizione di marginalità.
- Nell'erogazione del servizio di tipo alimentare, favorire forme, anche leggere, di presa in carico delle persone coinvolte, valorizzando al massimo le connessioni di sistema tra i servizi della rete.

Centro Diurno

Servizio di accoglienza che garantisca spazi di socializzazione e rifugio durante il giorno alle persone senza dimora. Per evitare il rischio dell'adattamento negativo alla accoglienza in strutture protette, dovranno essere organizzate attività finalizzate allo sviluppo di capacità e alla riacquisizione delle abilità di gestione autonoma. L'obiettivo deve essere quello di impiegare in modo significativo e produttivo il proprio tempo a disposizione con l'ottica del reinserimento nei contesti territoriali di riferimento, anche attraverso la strutturazione di laboratori occupazionali, la collaborazione e il lavoro di rete con altri servizi istituzionali e con le aggregazioni del privato sociale.

Altri interventi previsti saranno l'attivazione del servizio doccia, del servizio lavanderia, e del servizio guardaroba (distribuzione di vestiario, scarpe, ecc.)

Dovranno essere garantite le seguenti modalità organizzative:

- Separare gli spazi dedicati alla socialità dagli spazi dedicati alla fruizione di Servizi in risposta ai bisogni primari (docce, distribuzione indumenti, etc.), e utilizzare personale con competenze specifiche a ciascuna delle due attività.
- Organizzare gli spazi dedicati ai servizi igienico-sanitari in modo tale da evitare promiscuità e garantire a ciascuna persona una sufficiente privacy e libertà di movimento.
- Strutturare un'area dove le persone possano riporre in maniera sicura e riservata i propri effetti personali e gli eventuali bagagli che necessitano di un deposito.
- Aprire, per quanto possibile, tali strutture alla fruizione da parte di destinatari diversi dalle sole persone senza dimora e facenti parte della comunità locale.
- Organizzare laboratori di attività occupazionali che siano significative rispetto le reali possibilità di reinserimento lavorativo. In modo analogo, le attività a carattere

formativo o di socializzazione devono investire in ambiti che abbiano utilità al fine del reinserimento nella vita comunitaria.

- Favorire esperienze di creazione di imprese sociali o di collegamento stretto e congruente con quelle esistenti sul territorio attraverso l'utilizzo dei laboratori occupazionali ed attività formative finalizzate al reingresso nel mondo del lavoro.

Dormitorio di I livello

Servizio di accoglienza residenziale notturna a bassa soglia (con accesso su richiesta spontanea) e di transito, che comprende anche il pasto serale, la doccia, la prima colazione, la fornitura indumenti di prima necessità e materiale igienico sanitario, la pulizia di lenzuola, coperte, asciugamani.

Dovranno essere garantite le seguenti modalità organizzative:

- Garantire un clima relazionale adeguato attraverso l'adozione di prassi di accoglienza diversificate in base alle situazioni, al rispetto delle diverse culture ed etnie, condivisione di regole che facilitano la convivenza.
- Garantire la presenza di équipe pluridisciplinare, individuando il responsabile del servizio, e la presenza di operatori con qualifiche specifiche rispetto la tipologia del servizio, prevedendo forme di formazione continua ed aggiornamento del personale.
- Orientare ed informare gli ospiti sui servizi presenti sul territorio ed effettuare eventuali invii a servizi di secondo livello
- Limitare al massimo le dimissioni di persone over 65 ove non siano immediatamente disponibili soluzioni abitative alternative.

Dormitorio di II livello

Servizio di accoglienza residenziale notturna che, per l'accesso, prevede l'invio delle persone senza dimora all'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta" da parte degli operatori del Servizio di Assistenza Notturna e Diurna su strada o da parte di operatori di altri Servizi o a seguito di segnalazioni che provengono da altre agenzie o da altri cittadini. Saranno valutate le condizioni e le specifiche esigenze per la pianificazione di progettualità personalizzate, prevedendo tempi di accoglienza adeguati alla realizzazione delle stesse.

Il Servizio prevede anche la possibilità di riservare alcuni posti per rispondere ad eventuali emergenze.

Altre prestazioni garantite sono il pasto serale, la doccia, la prima colazione, la fornitura indumenti, di materiale igienico sanitario, di coperte, di asciugamani, di lenzuola e il servizio lavanderia.

Dovranno essere garantite le seguenti modalità organizzative:

- Dedicare spazi e competenze specifiche nei sistemi di accoglienza e nelle relazioni con le persone senza dimora più anche allo scopo di effettuare bilanci di competenze e valutazione delle possibilità concrete di avviamento al lavoro.
- Garantire un clima relazionale adeguato attraverso l'adozione di prassi di accoglienza diversificate in base alle situazioni, al rispetto delle diverse culture ed etnie, condivisione di regole che facilitano la convivenza.
- Dare priorità, nelle progettazioni di percorsi individualizzati di reinserimento delle persone senza dimora, all'utilizzo di strumenti, risorse e strutture facenti leva sulle capacità di autonomia e partecipazione dei soggetti coinvolti privilegiando, ove possibile, approcci di housing first e di housing led.
- Garantire la presenza di équipe pluridisciplinare, individuando il responsabile del servizio, e la presenza di operatori con qualifiche specifiche rispetto la tipologia del servizio, prevedendo forme di formazione continua ed aggiornamento del personale.
- Costruire o rafforzare reti territoriali coese con i servizi che si occupano di inserimenti lavorativi.
- Costruire percorsi di dimissione dalle strutture per minori e giovani adulti.
- Promuovere e supportare situazioni anche transitorie di co-housing.
- Valorizzare gli aspetti di socialità e utilizzo dinamico del tempo in essi trascorso.
- Accompagnare la strutturazione di reti formali e informali di supporto alle persone senza dimora.
- Limitare al massimo le dimissioni di persone over 65 ove non siano immediatamente disponibili soluzioni abitative alternative.
- Prevedere attività di monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti, anche attraverso elaborazione grafiche, utili alla riprogrammazione delle attività.

Housing first

Intervento di sostegno alle famiglie che attraversano una crisi tale che genera una emergenza abitativa, un forte disagio esistenziale e che determina il rischio dell'ingresso nella condizione di povertà caratterizzata da privazione ed emarginazione. Si tratta di famiglie che, seppur in possesso di minime risorse di carattere economico, necessitano di un intervento di sostegno globale sul modello della c.d. *start up*.

E' prevista l'azione di presa in carico della persona e/o del nucleo familiare e l'accompagnamento ai servizi socio-sanitari, scolastici, della formazione lavorativa e a tutti quelli che possano favorire il percorso di integrazione sociale e raggiungimento di adeguati standard di benessere.

L'intervento include, dunque, l'insieme di attività atte a fornire strumenti adeguati per l'attivazione di percorsi di cambiamento e di auto aiuto in risposta a problematiche di tipo abitativo, e/o connesse a situazioni di svantaggio socio-economico.

Dovranno essere garantite le seguenti modalità organizzative:

- Partecipare ad équipe territoriali multidisciplinari tra operatori con competenze diverse e appartenenti a servizi differenti sia pubblici sia privati ove la figura dell'assistente sociale pubblico svolga un ruolo di regia e connessione.
- Impostare i percorsi sul terreno della fiducia reciproca tra la famiglia in condizione di bisogno abitativo e operatore, mettendo in conto tempi anche lunghi.
- Ipotizzare piani di lavoro, discussi e definiti nell'ambito dell'intera équipe multidisciplinare, riconoscendo la maggior voce in capitolo all'operatore che ha potuto stabilire la miglior relazione possibile con l'interessato e definendo diversi obiettivi intermedi praticabili, concordati con il soggetto e facilmente verificabili.
- Garantire una disponibilità all'accompagnamento verso i servizi e verso luoghi e persone che rappresentano gli obiettivi di cura e di risocializzazione che sono stati pattuiti (un alloggio, un ambulatorio medico, un servizio sociale, un luogo di lavoro o un contesto ricreativo, etc.).
- Formulare un progetto con la famiglia che, partendo dalla situazione reale, valuti le risorse disponibili, individui le strategie operative per affrontare e risolvere il problema, definisca degli obiettivi realistici, gradualmente e verificabili nel tempo.

- Prevedere attività di monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti, anche attraverso elaborazione grafiche, utili alla riprogrammazione delle attività.

Housing led

Servizio destinato prevalentemente a persone singole che si trovano in momentanee condizioni di disagio abitativo causato da situazioni contingenti di bisogno economico non cronico (es. perdita imprevista del posto di lavoro, separazioni coniugali, neo maggiorenni usciti dai percorsi di accoglienza per i minori, ecc.).

Il Servizio prevede una soluzione abitativa temporanea attraverso l'assegnazione momentanea di un appartamento, un alloggio/stanza, anche in coabitazione e/o con spazi condivisi. L'attivazione dello stesso potrà avvenire attraverso la formulazione di graduatorie di aventi diritto ovvero, mediante progetti personalizzati.

Questi ultimi dovranno essere finalizzati alla costruzione di una rete di supporto, informale ed istituzionale, atta favorire la riacquisizione delle capacità di gestione autonoma, sia dal punto di vista abitativo che esistenziale, prevedendo tutti gli interventi idonei a far superare la momentanea condizione di fragilità delle persone ospitate.

Dovranno essere garantite le seguenti modalità organizzative:

Favorire il turnover delle persone inserite in alloggio e prevedere tempi adeguati di accoglienza strettamente legati agli obiettivi specifici del progetto personalizzato di ciascuna persona accolta.

- Curare in maniera attenta le dinamiche di mediazione con il contesto sociale ed ambientale in cui l'alloggio è ubicato favorendo le occasioni di reinserimento lavorativo o di ricerca di prima occupazione della persona ospitata.
- Garantire un presidio leggero della struttura attraverso operatori dotati di competenze specifiche nel campo della facilitazione, della mediazione relazionale, sociale e dell'avviamento alle opportunità di lavoro.

Immobili

La sede dei Servizi dovrà essere ubicata nel territorio della Città di Palermo, e in luoghi che facilitino l'integrazione con la comunità locale.

Qualora i locali, le attrezzature, le dotazioni strumentali sono messi a disposizione dall'Ente Accreditato questi dovranno essere adeguati alla realizzazione del Servizio e degli interventi secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di edilizia, urbanistica, di prevenzione incendi, di igiene e sanità, di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori e dell'utenza nonché in materia di superamento delle barriere architettoniche, così come descritto in ciascun Progetto Tecnico allegato alla istanza di Accreditamento.

Per ciascun Servizio, inoltre si dovranno osservare i seguenti aspetti:

- La cura degli ambienti, la dotazione di adeguati arredi, la pulizia e l'igiene dei locali, la manutenzione ordinaria e straordinaria.
- La garanzia di un adeguato collegamento della struttura ai punti nevralgici del tessuto cittadino, soprattutto per ciò che riguarda la possibilità di utilizzo degli altri servizi anche attraverso un funzionale collegamento con i servizi di trasporto pubblico.
- La presenza di spazi che consentano e facilitino le attività da condividere con altri servizi, gruppi, associazioni, volontari, altri attori significativi, presenti sul territorio.

Standard strutturali degli immobili

Per quanto concerne gli immobili che accoglieranno le attività di progetto, essi dovranno essere:

- Conformi alle norme in materia di Urbanistica ed Edilizia, sia nazionale che regionale;
- Adeguati a quanto richiesto con D.M. 05/07/1975 relativamente all'altezza minima ed ai requisiti igienico sanitari principali dei locali d'abitazione;
- Conformi alla normativa vigente con riferimento, anche, al dimensionamento degli ambienti costituenti l'immobile in rapporto alla loro destinazione ed al numero di persone presenti; alla dotazione dei servizi igienici e di docce, sia per gli utenti sia per il personale, in rapporto al numero di persone presenti.

- Conformi alla normativa in materia di prevenzione incendi;
- Conformi alla normativa in materia di superamento di barriere architettoniche (Legge N.13 DEL 09.01.1989 D.M.LL.PP. N. 236 del 14.06.1989 1989, dal D.A. 15.12.2014 e ss. mm. ed ii.)

Gli immobili dovranno essere, altresì, conformi alla normativa inerente la sicurezza nei luoghi di lavoro:

- D.Lgs 81/08 – Testo Unico sulla sicurezza e ss.mm.e ii.;
- D.M. 10/03/1998 criteri generali di sicurezza antincendio e gestione emergenze nei luoghi di lavoro;
- D.M. 388/03 regolamento recante disposizioni sul primo soccorso, in attuazione dell'art. 15 comma 3 del D.Lgs 19/09/94 n. 626 e ss.mm. ed ii.;
- Normativa sul superamento delle barriere architettoniche.

Degli immobili di che trattasi dovrà essere altresì allegata la seguente documentazione tecnica:

- Relazione Tecnica completa di elaborato grafico in scala, con indicate le superfici e la destinazione dei singoli ambienti;
- Certificato Conformità impianti tecnologici, quali: idrico fognario – riscaldamento - climatizzazione - gas- altro _____);
- Certificato Conformità impianto elettrico e di impianto di terra;
- Certificato agibilità/abitabilità/Scia/Perizia Giurata;
- Certificazione catastale completo di visura e planimetria;
- Verbale di verifica ascensore e/o di altre impianti per il collegamento verticale (se esistenti), immatricolazione e assistenza Ditta specializzata;
- Documento valutazione Rischi – Piano di emergenza e/o dichiarazione sostitutiva ai sensi di legge circa la redazione, secondo la tempistica di legge, in caso di inizio dell'attività.

Modalità di avvio e procedure di attuazione dei Servizi

Le modalità di avvio e le procedure di attuazione variano in base alla tipologia dei Servizi e degli interventi attuati. Nello specifico si differenziano secondo quanto descritto di seguito.

Assistenza notturna e diurna su strada - Mensa - Dormitorio di I livello

Si tratta di Servizi a bassa soglia dove è previsto l'accesso su richiesta spontanea della persona senza dimora o in condizioni di marginalità e di bisogno.

Nello specifico, per il Servizio di Assistenza notturna e diurna su strada, gli operatori delle Unità di strada garantiscono le loro prestazioni a tutte le persone incontrate durante i percorsi effettuati. In tale occasione informeranno le persone senza dimora della possibilità di utilizzo di altri servizi a bassa soglia (mensa, servizio doccia, dormitorio di primo livello) e di altri servizi attivabili previa segnalazione effettuata da parte della stessa Unità di strada e successivo colloquio di valutazione da parte dell' U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta". In quest'ultimo caso le Unità di strada utilizzeranno la "Scheda di Segnalazione - Unità di Strada" (All.1).

Per i servizi di Mensa e Dormitorio di I livello l'accoglienza è garantita fino al raggiungimento del numero massimo previsto in ciascun Contratto di Gestione.

Ogni bimestre il Responsabile del Servizio erogato o dell'Ente gestore invierà all'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta" l'elenco dei beneficiari compilando tutti i campi della scheda "Elenco dei Beneficiari" (All. 2) e la relazione sulle attività svolte, su appositi registri cartacei o digitali.

Dormitorio di II livello

Il servizio si avvia previa segnalazione all'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta" da parte delle Unità di strada, del Servizio Sociale Comunale, degli Ospedali, dei Servizi dell' ASP, dei Servizi di Volontariato, di altri Dormitori o su richiesta spontanea dei destinatari.

L'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta" procederà alla valutazione delle situazioni segnalate o delle richieste spontanee attraverso la costituzione di un'équipe formata da operatori dell'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta" e da quelli del Servizio da attivare. In casi specifici detta équipe potrà essere integrata con la presenza dell'operatore segnalante. Successivamente alla valutazione si procederà all'invio della persona al

dormitorio che ha posti disponibili. Il responsabile del Dormitorio dovrà comunicare l'effettivo ingresso della persona inviata in regime ordinario.

Ogni bimestre il Responsabile del Servizio invierà all'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta" l'elenco dei beneficiari compilando tutti i campi della scheda "Elenco dei Beneficiari" (All. 2) e la relazione sulle attività svolte su appositi registri cartacei o digitali.

Housing first

La procedura per la realizzazione di Progetti Personalizzati di Housing First ha avvio a seguito di valutazione ed attestazione della condizione di specifico bisogno da parte del Servizio Sociale Comunale attraverso l'utilizzo della "Scheda di Segnalazione - Housing First" (All.3) e la compilazione di tutti i descrittori di fattibilità del progetto in essa contenuti. La scheda di segnalazione sarà trasmessa dall'Assistente Sociale referente del nucleo familiare beneficiario dell'intervento all'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta". Quest'ultima convoca l'Assistente Sociale referente e l'operatore per il Servizio Housing First dell'Ente Accreditato, per la redazione del "Progetto Personalizzato – Housing First" (All. 4). Successivamente il progetto dovrà essere condiviso e sottoscritto dal nucleo familiare beneficiario.

Il Progetto Personalizzato viene, quindi, trasmesso al Dirigente del Servizio "Comunità, Contrasto alla Povertà e Sicurezza Sociale", unitamente alla scheda "Piano Economico – Housing First" (All.5), per l'autorizzazione amministrativa della spesa dettagliata in quest'ultimo (Piano Economico) e il successivo avvio del Progetto stesso.

Modalità di rimborso delle spese sostenute

Successivamente l'avvenuta fornitura anche parziale delle prestazioni previste o la realizzazione del Servizio e l'inoltro al Settore Cittadinanza Solidale dei documenti contabili attestanti le spese sostenute, il Dirigente del Servizio "Comunità, Contrasto alla Povertà e Sicurezza Sociale", visto il certificato di regolare esecuzione anche parziale del servizio (cfr. art. 102 Codice dei contratti), redatto dal Responsabile dell'U.O. "Contrasto alla grave marginalità adulta", emette provvedimento Amministrativo (Determina di pagamento) per la corresponsione dei costi o il rimborso delle spese sostenute per la fornitura delle prestazioni o la realizzazione del Servizio.

Obblighi degli operatori

Gli operatori dei servizi gestiti dagli Enti Accreditati, nella attuazione dei vari interventi ed attività, dovranno:

- Perseguire obiettivi e adottare metodi d'intervento fondati sul rispetto dei diritti della persona, sull'ascolto e la partecipazione della stessa e al progetto che la riguarda.
- Favorire i rapporti dei beneficiari con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi e di ogni altra risorsa presenti nel territorio.
- Riconoscere, supportare e potenziare le risorse latenti dei destinatari degli interventi.
- Sviluppare ed utilizzare la capacità di riconoscere i reali bisogni delle persone, evitando il rischio della cronicizzazione, della sostituzione e della dipendenza, considerando gli elementi del *tempo* e delle adeguate modalità operative adottate come elementi fondamentali nel processo di aiuto alla persona.
- Incrementare la capacità di utilizzo di uno sguardo strategico, considerando ogni azione posta in essere come facente parte del progetto personalizzato e finalizzato alla fuoriuscita dalla condizione di dipendenza e marginalità.
- Alimentare le proprie competenze relazionali, intese come capacità di gestire il rapporto con l'altro con empatia ed adeguata distanza emotiva.
- Facilitare la capacità di distinzione di ruoli e funzioni, attraverso la consapevolezza delle differenze di ambiti, ruoli, interessi, posizioni dei vari attori coinvolti nei processi di accoglienza e cura.

- Collaborare con le istituzioni ed i servizi sociali preposti alle funzioni di tutela delle persone in situazioni di emergenza sociale e con le autorità giudiziarie competenti.

Impegni dell'Ente Accreditato nella gestione del Servizio

L'Ente Accreditato, nella gestione del Servizio oggetto del Patto, si impegna ad assolvere ai seguenti adempimenti:

- Sottoscrivere il contratto di gestione.
- Non sub-appaltare le prestazioni oggetto del contratto di gestione
- Esibire idonea polizza assicurativa, prima della sottoscrizione del contratto, a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio.

Controlli, verifiche, cause di decadenza o risoluzione

Il Comune di Palermo procederà periodicamente alle verifiche sul mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento degli Enti che lo hanno ottenuto e sugli accordi stipulanti nel/i "Contratto di Gestione".

La perdita anche di un solo requisito comporterà la decadenza dall'Accreditamento e la cancellazione dall'Albo degli Enti Accreditati.

Inadempienze gravi ai contenuti del Contratto di Gestione comporteranno sanzioni fino alla eventuale risoluzione, secondo le modalità previste dallo stesso.

La verifica relativa al raggiungimento degli obiettivi indicati nel Progetto Personalizzato rimane a cura del Servizio Sociale che ha preso in carico l'utente.

Palermo li, 18/12/2018

Il Relatore
f.to dott.ssa Anna Provenzano

Il Responsabile del Procedimento
f.to dott. Fabio Feliciello

Il Dirigente di Servizio
"Comunità, Contrasto alla Povertà e Sicurezza Sociale"
f.to dott.ssa Giuseppina Patrizia Arena