



UNIONE EUROPEA  
FSE- FEAD

**PON**  
INCLUSIONE

**M**



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI



CITTA' DI TORINO

PON Inclusione Azione 9.5.9. - PO I FEAD Misura 4  
Periodo 2014 - 2020  
CUP C11H17000220006

DIVISIONE SERVIZI SOCIALI  
Servizio Prevenzione alle Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà

**ALLEGATO 1**  
al capitolato speciale per il *Servizio Housing First Torino*

Procedura aperta N. ....

**DISCIPLINARE TECNICO**  
**LOTTI 1, 2**

Responsabile del procedimento: Dott. Giovanni Magnano

# SOMMARIO

1. Contesto, obiettivi generali e caratteristiche del servizio
2. Individuazione dei destinatari e suddivisione in lotti
3. Azioni di accompagnamento all'abitare e di inclusione attiva
4. Strumenti a supporto dei percorsi personalizzati
5. Personale e sede dell'equipe operativa
6. Governance - coordinamento
7. Meccanismi operativi, sistema informativo, monitoraggio

## **1. Contesto, obiettivi generali e caratteristiche del servizio**

La rete torinese dei servizi per l'accoglienza notturna e abitativa delle persone senza dimora è strutturata secondo l'approccio a gradini e accoglie annualmente oltre 1800 persone; è una rete costituita da servizi di bassa soglia - il più possibile ad accesso diretto senza particolari obblighi di contatto con programmi di intervento sociale – e da servizi abitativi a progetto il cui accesso è vincolato alla possibilità di avvio di un percorso progettuale condiviso tra la persona e i servizi, prospettive reali di uscita, e mantenimento di una generale adesione al patto stabilito nel periodo di permanenza.

Il numero sostanzialmente limitato delle soluzioni abitative di autonomia rispetto a quelle di bassa soglia, e i conseguenti criteri di ingresso necessariamente molto definiti in questi percorsi, permettono solo ad una parte ristretta della popolazione senza dimora di usufruirne (circa 150 persone all'anno). La presenza di rigidi criteri per l'ammissione - anche in relazione alle reali possibilità di uscita dal circuito abitativo protetto verso soluzioni abitative autonome – impedisce inoltre di raggiungere con questi percorsi le persone meno propense (o impossibilitate, in quanto ad esempio prive di opportunità di futura assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica) ad aderire a lunghi percorsi assistenziali ed abitativi.

Negli anni, a fronte delle crescenti e spesso drammatiche richieste di aiuto, il modello a gradini torinese si è sviluppato prioritariamente orientando il massimo sforzo nel garantire un incremento delle forme di tutela di base (garanzia di risposte ai bisogni essenziali, come capacità di posti letto, accesso a mense, ecc.), non riuscendo tuttavia a garantire in maniera sistematica per tutti gli utenti i necessari interventi rivolti a favorire l'agio, il benessere, il protagonismo delle persone ospitate.

Pur con tutta l'attenzione educativa alla personalizzazione dei percorsi individuali, spesso l'accettazione di procedure, di modalità di accesso, permanenza e dimissione dai servizi possono implicare vissuti e favorire comportamenti passivizzanti e assistenzialistici.

Più di recente sono state attivate sperimentalmente alcune esperienze da parte del terzo settore a livello cittadino ispirate all'approccio di housing first che hanno invece coinvolto cittadini che avevano già fallito percorsi staircase o, ancora, avevano già avuto percorsi in alloggi di autonomia quali assegnatari di alloggi ERP, poi persi per abbandono o sfratti per morosità.

In queste sperimentazioni, con alterni risultati, si è cercato di ribaltare la logica dell'intervento costruendo il supporto alla persona in base alle sue esigenze e non adattando con una forzatura le esigenze del cittadino alle opportunità di supporto già esistenti e definite a priori.

La consapevolezza che nella realtà torinese questa modalità di intervento sia poco conosciuta e che non sia ancora culturalmente accettata induce a proseguire ed allargare la sperimentazione coinvolgendo nel processo realtà istituzionali e di terzo settore, cogliendo l'opportunità di confronto con il nuovo approccio per promuovere lo sviluppo di un modello strategico integrato (pubblico-privato e sociale-sanitario) con l'intento di offrire il più possibile una risposta sistemica alle richieste ed esigenze dei cittadini senza dimora sul territorio.

Pertanto in coerenza con le indicazioni ministeriali contenute nell'Avviso pubblico n. 4/2016 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, per la presentazione di proposte di intervento per il contrasto alla grave emarginazione adulta e alla condizione di senza dimora, finanziate a valere sul Fondo Sociale Europeo, PON "Inclusione", e sul Fondo di Aiuti Europei agli indigenti, PO I FEAD

(programmazione 2014-2020), la Città intende sviluppare nell'ambito del sistema dei servizi di contrasto alla grave emarginazione adulta il modello di intervento innovativo denominato *Housing First*, basato sull'inserimento diretto in appartamenti indipendenti di persone senza dimora con problemi di salute o in situazione di disagio socio-abitativo di lungo termine, allo scopo di favorirne percorsi di benessere e integrazione sociale.

L'avvio del Servizio Housing First Torino è elemento cardine per la realizzazione degli obiettivi generali proposti dalla Città in collaborazione con l'Azienda Sanitaria cittadina e approvati dal Ministero volti a:

- differenziare le opportunità di inclusione abitativa presenti nel sistema dei servizi di contrasto alla grave emarginazione adulta, ampliando la platea dei beneficiari;
- sviluppare e sostenere approcci e metodologie orientate alla progettazione personalizzata, al riconoscimento delle capacità e delle competenze in un'ottica di cittadinanza attiva;
- promuovere un processo di riorientamento delle prassi consolidate nel sistema dei servizi al fine di favorire protagonismo, agio, dignità e benessere di tutti gli attori del sistema.

Il Servizio Housing First Torino, come previsto dalle *Linee di Indirizzo di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta In Italia*, sarà implementato sulla base delle seguenti condizioni preliminari:

- considerare l'housing (la dimora) come diritto umano di base e come strumento di cura della persona;
- poter gestire l'impegno a lavorare con le persone per tutto il tempo necessario all'acquisizione dell'autonomia sostenibile;
- dotarsi di appartamenti liberi e dislocati in varie parti della città (possibilmente vicino a spazi collettivi e luoghi di vita cittadina);
- separare l'eventuale trattamento (ad esempio psicologico, psichiatrico o di disintossicazione da alcol e droghe) dall'housing (inteso come diritto alla casa);
- avvalersi di un gruppo di professionisti con profilo differente che, a seconda del target individuato e del tipo di approccio di intervento utilizzato (intensivo o di supporto) sia capace di predisporre un intervento di tipo integrato e transdisciplinare;
- rispettare l'auto-determinazione del soggetto;
- seguire un approccio al Recovery (ovvero sostenere la persona nel recuperare le relazioni sociali con la comunità di riferimento, riassumere un ruolo sociale, ricostruire un senso di appartenenza).

## **2. Individuazione dei destinatari e suddivisione in lotti**

Il Servizio Housing First Torino è rivolto ai cittadini maggiorenni senza dimora che non possono accedere ai percorsi socioassistenziali previsti nei servizi abitativi temporanei a progetto dell'attuale modello a gradini, oppure che sono già transitati in tali percorsi senza esito positivo.

Il Servizio si colloca pertanto come risorsa idonea ad arricchire, in una prospettiva di differenziazione e personalizzazione delle progettualità propria del nuovo modello, il sistema di servizi di contrasto alla grave emarginazione adulta della Città.

Il **Lotto 1** è rivolto a cittadini senza dimora, anche eventualmente portatori di problematiche sanitarie, che abbiano sufficienti competenze e capacità (anche potenziali) a perseguire l'obiettivo di una vita autonoma ma siano impossibilitati ad accedere all'edilizia residenziale pubblica (pregressi indebiti ingenti, decadenza dalla titolarità) e non siano in grado di rivolgersi al mercato immobiliare privato.

L'aggiudicatario attiverà nel corso dell'Appalto venticinque percorsi personalizzati; la specificazione del cronoprogramma e del target in oggetto sarà frutto di un percorso condiviso con il Gruppo di Coordinamento delle azioni previste dal progetto del PON Grave Marginalità Adulta per individuare precise responsabilità nel presidiare l'accesso al programma onde evitare ingressi impropri - ovvero persone che potrebbero accedere alle risorse ordinarie dei servizi abitativi temporanei della Città - e sovrapposizioni di target con altri progetti cittadini.

I percorsi di Housing First attualmente attivi per persone in carico ai Servizi Sociali della Città, potranno essere ricompresi nell'insieme dei percorsi previsti dal Lotto, previo consenso degli interessati (cittadini utilizzatori e agenzie che gestiscono tali percorsi).

Il **Lotto 2** è rivolto a cittadini senza dimora che vivono in strada da molti anni e/o utilizzano anche saltuariamente i servizi di bassa soglia, impossibilitati a proseguire lungo la filiera del modello a gradini perché portatori di evidenti problematiche sociosanitarie e lontani o non conosciuti dai servizi sociali e sanitari del territorio di riferimento.

L'aggiudicatario attiverà nel corso dell'Appalto venticinque percorsi personalizzati: la specificazione del cronoprogramma e del target in oggetto sarà frutto di un percorso condiviso con il Gruppo di Coordinamento delle azioni previste dal progetto del PON Grave Marginalità Adulta, in stretta collaborazione con i servizi di bassa soglia della Città.

I percorsi di Housing First attualmente attivi per persone in carico ai Servizi Sociali della Città, potranno essere ricompresi nell'insieme dei percorsi previsti dal Lotto, previo consenso degli interessati (cittadini utilizzatori e agenzie che gestiscono tali percorsi).

### **3. Azioni di accompagnamento all'abitare e all'inclusione attiva**

Gli aggiudicatari dei lotti dovranno costituire con proprio personale le equipe operative integrate con il personale medico ed infermieristico dell'Azienda Sanitaria Locale Città di Torino e operatori del Servizio Adulti in Difficoltà del Comune.

Ciascuna equipe operativa si occuperà di:

- individuare i cittadini senza dimora a cui proporre la partecipazione al Servizio Housing First Torino secondo i due target definiti, in accordo con il Gruppo di Coordinamento;
- modulare i propri interventi in relazione alle condizioni specifiche di disagio abitativo dei singoli cittadini, adattando e personalizzando le proposte di percorso, individuando forme di accompagnamento che prevedano obiettivi definiti in modo condiviso con gli utilizzatori del Servizio e forme di affiancamento che favoriscano il potenziamento del livello di autonomia degli stessi cittadini senza dimora, intesi quali protagonisti attivi e responsabilizzati del percorso progettuale;
- in specifico proporre, concertare e definire con il cittadino interessato a diventare utilizzatore del Servizio il percorso personalizzato volto ad abitare con soddisfazione la propria casa sulla base di aspirazioni, desideri realisticamente perseguibili e risorse attivabili (curando con particolare attenzione la scelta dell'abitazione, l' insediamento abitativo e l'accompagnamento ai concreti aspetti della vita quotidiana) secondo i principi della metodologia Housing First e con un approccio teso alla Recovery;
- individuare e reperire, in collaborazione con il Gruppo di Coordinamento, appartamenti compatibili con esigenze, risorse disponibili e preferenze espresse dei cittadini anche sul mercato immobiliare privato;
- sostenere e operare eventualmente forme di mediazione in favore del cittadino/utente nei rapporti con il locatario dell'appartamento individuando strumenti di garanzia a copertura di eventuali morosità, anche accedendo, se possibile, alle garanzie offerte da Agenzie per la ricerca della casa; sostenere e mediare se necessario i rapporti con l' amministratore dello stabile, altri inquilini e vicini garantendo il rispetto degli adempimenti burocratici ed amministrativi riguardanti la locazione e che sostanziano il diritto di abitare del cittadino/utente;
- predisporre interventi finalizzati al supporto all'inserimento lavorativo o a percorsi di inclusione attiva personalizzati in base alle capacità e competenze del cittadino finalizzati a garantire il protagonismo e la sostenibilità economica del proprio percorso di autonomia attraverso azioni integrate di informazione, orientamento, consulenza, inserimento in percorsi di formazione e tirocinio;
- individuare e coltivare partnership con soggetti presenti nella comunità locale grazie a cui il cittadino utilizzatore possa sperimentare sia inclusione lavorativa e formativa, sia contesti di socialità, di attivazione civica e investimento emotivo al fine di promuovere empowerment, emancipazione e contrastare isolamento e solitudine favorendo anche scelte di rehousing in alloggi condivisi con altri cittadini;
- stipulare un accordo scritto insieme con il cittadino utilizzatore che dettagli i diversi aspetti del progetto ed in specifico relativi all'abitare (locazione, utenze, compartecipazione alle spese di conduzione dell'alloggio), alla frequenza degli appuntamenti e visite in casa da parte degli operatori, al sostegno per l'accesso - se condiviso - ai servizi sanitari e sociali territoriali nonché a procedure per fronteggiare le situazioni di emergenza (anche attraverso reperibilità telefonica o visita domiciliare in emergenza);
- garantire che, nel rispetto dei tempi soggettivi, qualora il cittadino senza dimora esprima in maniera chiara ed inequivocabile il rifiuto al progetto o nel corso dello stesso vengano meno le condizioni per proseguire il percorso e/o il soggetto receda - in un'ottica di sostenere sempre ed in primo luogo il diritto di abitare di ciascun cittadino senza dimora - l'equipe, di concerto con il

Gruppo di Coordinamento, si impegnerà a rimodulare con lui e con i servizi di riferimento sulla base di desideri, aspettative e risorse realisticamente attivabili una ipotesi alternativa concreta di esercizio della propria modalità di abitare curando l'approdo ad altre risorse alloggiative anche temporanee del sistema dei servizi.

#### **4. Strumenti a supporto dei percorsi personalizzati**

A sostegno dei percorsi personalizzati volti ad abitare con agio e soddisfazione la propria casa, per ciascun lotto sarà messo a disposizione un budget di euro 65.000,00 così composto:

- Euro 12.500,00 per sostegno alle spese di locazione, erogabile in una unica soluzione o con rate mensili, per un importo medio di Euro 500,00 a persona;
- Euro 30.000,00, per una media di Euro 1.200,00 a persona, da impegnare per l'inserimento in percorsi di inclusione attiva (ad esempio i Percorsi di Attivazione Sociale Sostenibile – PASS – come da DGR 22-2521 del 30 novembre 2015 e i Tirocini di Inclusione Sociale, come da DGR n. 42-7397 del 7 aprile 2014 e s.m.i.);
- Euro 25.500,00, per un valore medio di Euro 900,00 a persona per l'acquisto di mobilio ed elettrodomestici

L'Aggiudicatario dovrà curare la gestione di tali fondi, previa autorizzazione e definizione delle modalità con il Servizio Prevenzione alle Fragilità Sociali della Città ed anticipandone le cifre quando necessario.

Per la gestione amministrativa di tali fondi si rimanda all'articolo 18 del Capitolato Speciale.

A seconda del progetto personalizzato sarà inoltre possibile usufruire di beni quali attrezzature da cucina, biancheria piana, altri beni di arredo e kit alimentari mensili previsti dal progetto finanziato dal Ministero con i fondi del PO I FEAD.

#### **5. Personale e sede dell'equipe operativa**

Per garantire qualità ed efficacia ed il conseguimento degli obiettivi, l'aggiudicatario dovrà avvalersi di risorse umane in quantità e di qualità adeguate, dotate delle necessarie competenze ed esperienze professionali, in base agli specifici servizi da offrire descritti nei paragrafi precedenti.

In particolare, per entrambe i lotti, l'aggiudicatario dovrà avvalersi di:

- un (1) coordinatore responsabile dell'equipe che dovrà coordinare sia le risorse umane impiegate sia le azioni e le attività in stretto raccordo con Il Servizio Adulti in Difficoltà; particolare attenzione dovrà essere dedicata al passaggio fluido delle informazioni fra tutti gli operatori a prescindere dall'ente di appartenenza volta al consolidamento di una cultura e di una prassi di lavoro di equipe; egli dovrà essere in possesso di una documentata esperienza almeno biennale in programmazione, organizzazione e coordinamento nei servizi nel settore oggetto di affidamento e tale esperienza dovrà essere indicata chiaramente nel relativo curriculum vitae; il responsabile di progetto dovrà curare i rapporti con il Servizio Adulti in Difficoltà e con il Gruppo di Coordinamento anche in base a modalità che la Civica Amministrazione dettaglierà nel corso dell'affidamento;
- educatori professionali, in ruolo di case manager (responsabilità da condividere con il personale sanitario, a seconda delle peculiarità dei cittadini utenti del servizio) o impegnati in supporto su uno o più aspetti del progetto personalizzato (sostegno all'abitare, inclusione attiva, lavoro di comunità, accesso ai servizi sociali e sanitari e alle prestazioni legate ai diritti di cittadinanza) con almeno un anno di esperienza in servizi analoghi e con adeguate conoscenze del sistema dei servizi per la grave marginalità adulta e della metodologia housing first;
- operatori in attività di back office con funzioni amministrative e di reperimento risorse ed opportunità con gli stakeholders e la comunità locale in tema di abitare ed inclusione attiva;

Tramite un Convenzione tra il Comune di Torino e l'ASL Città di Torino sarà garantita l'operatività ad elevata integrazione sociosanitaria nel seguente modo:

- per il Lotto 1 da:
  - personale medico (del SERD) per 96 ore nel semestre 2018 e 240 ore nell'anno 2019;
- per il Lotto 2 da:
  - personale medico del DSM per 204 ore nel semestre 2018 e 552 ore nell'anno 2019;
  - personale Infermieristico (CSM e SERD) per 504 ore nel semestre 2018 e 1440 ore nell'anno 2019.

Ciascuna equipe operativa dovrà predisporre una sede del servizio con spazi sufficienti per le riunioni d'equipe, i colloqui e gli incontri con gli stakeholders; la sede, ubicata in una zona cittadina facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, dovrà osservare orari di apertura e modalità di accesso e contatto utili e sufficienti a diventare luogo di riferimento per i cittadini utilizzatori del servizio stesso.

## **6. Governance - coordinamento**

La Città intende sostenere il processo di riorientamento del sistema dei servizi rivolti alla grave emarginazione adulta anche attraverso la creazione di un Gruppo di Coordinamento delle azioni previste dal progetto del PON Grave Marginalità Adulta composto dai principali attori del sistema



cittadino di contrasto alla homelessness, con invitato permanente il Comitato scientifico di FioPSD (Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora) incaricato del monitoraggio del progetto da parte del Ministero.

La natura delle attività da eseguire comporteranno un costante confronto tra gli aggiudicatari dei Lotti 1 e 2 e il Gruppo di Coordinamento sia in fase di avvio dei servizi per la definizione congiunta del piano operativo in relazione alle esigenze organizzative e gestionali, sia per la scelta delle potenziali candidature al Servizio, sia durante lo svolgimento dei percorsi previsti dall'affidamento del servizio.

In specifico il Gruppo di Coordinamento sulla base degli obiettivi generali condivisi in merito al Servizio Housing First:

- 1) accerta che le modalità di scelta dei candidati a cui proporre l'adesione al progetto personalizzato con il Servizio avvenga secondo criteri di equità e correttezza coerentemente con i target definiti per ciascun gruppo di lavoro;
- 2) supporta le equipe operative del Servizio Housing First Torino in un'ottica di problem solving;
- 3) monitora l'andamento generale del servizio rispetto al cronoprogramma, agli obiettivi generali definiti in accordo con il Comitato scientifico di FioPSD;
- 4) individua, gestisce e realizza, anche con attività di back office, interventi di secondo livello ed iniziative:
  - per favorire la sostenibilità e lo sviluppo del servizio secondo un modello strategico integrato con il sistema complessivo degli interventi di contrasto alla grave emarginazione adulta;
  - di informazione e promozione dell'esperienza rispetto agli stakeholders in un'ottica di sviluppo di comunità (cittadinanza, servizi sociali e sanitari, agenzie di volontariato e del terzo settore, agenzie immobiliari, associazioni di locatari, centro per l'impiego, agenzie di formazione, ecc.).

Il Servizio Adulti in Difficoltà si occuperà del coordinamento generale nel rapporto fra Enti e istituzioni coinvolte e del sistema dei servizi forniti; in particolare, mirerà ad ottimizzare l'impiego delle risorse umane, strutturali e finanziarie disponibili, al fine di garantire una efficace ed efficiente funzionalità degli interventi.

Gli aggiudicatari dovranno partecipare a tavoli, incontri e momenti di raccordo con altri attori del sistema integrato dei servizi di contrasto alla grave emarginazione adulta o attivi in ambiti connessi a tali servizi, anche al fine di rendere concreta ed efficace l'integrazione e la complementarietà delle azioni nell'ambito della rete cittadina.

Gli aggiudicatari dovranno altresì rendersi disponibili a partecipare a iniziative e manifestazioni inerenti le tematiche relative al presente capitolato.

## **7. Sistema informativo, monitoraggio**

L'aggiudicatario dovrà verificare costantemente l'esecuzione del servizio mediante un adeguato monitoraggio anche ai fini del riorientamento degli obiettivi e della conseguente riprogrammazione. Dovrà pertanto dotarsi di meccanismi operativi quali ad esempio istruzioni, documenti, modulistica, sistemi di rilevazione dei dati, al fine di garantire il costante controllo della gestione e tempestive informazioni in collaborazione con il Comitato scientifico di FioPSD incaricato del monitoraggio del progetto PON Inclusione Grave Marginalità.

L'aggiudicatario dovrà predisporre, secondo il cronoprogramma, report semestrali con i dati qualitativi sullo stato di realizzazione degli obiettivi nel periodo considerato; l'aggiudicatario dovrà corredare tale rapporto con i relativi commenti e proposte sui punti di forza e le criticità riscontrati, nonché le relative proposte di azioni correttive e migliorative, nonché il rapporto sulle risultanze di indagini di soddisfazione dei destinatari e degli stakeholder mediante le modalità e l'impiego degli strumenti definiti in collaborazione con il sopra citato Comitato scientifico.

Il Dirigente del Servizio  
Dr. Uberto Moreggia