



UNIONE EUROPEA

Fondi Strutturali e di Investimento Europei

SCHEDA PROGETTO

Agenzia sociale per la casa: Progetto F.A.S.E. (Firenze: abitare solidale per l'empowerment di comunità), servizio di accompagnamento e sostegno all'abitare

Anagrafica progetto	
Codice progetto	FI 3.1.1a
Titolo progetto	Agenzia sociale per la casa: 1. progetto F.A.S.E. (<i>Firenze: abitare solidale per l'empowerment di comunità</i>), servizio di accompagnamento e sostegno all'abitare; 2. supporto informatico alle azioni progettuali.
CUP (se presente)	CUP progetto F.A.S.E. CUP supporto informatico
Modalità di attuazione	A titolarità
Tipologia di operazione	Acquisto e realizzazione di servizi
Beneficiario	Comune di Firenze – Direzione Servizi Sociali
Responsabile Unico del Procedimento	Più RUP a seconda del CUP alessandro.licitra@comune.fi.it tel. 055 261 6843
Soggetto attuatore	Comune di Firenze - attuazione progetto tramite i seguenti strumenti: accordo di collaborazione tra pubbliche amministrazioni di cui all'art. 15 della legge 241/1990; gara di appalto ai sensi del D. Lgs. 50/2016

Descrizione del progetto	
Attività	<p>Progetto multi-intervento.</p> <p>Il Comune di Firenze ha avviato, da diversi anni, un sistema integrato di accoglienze temporanee per fornire risposte concrete al crescente fenomeno dell'emergenza abitativa. La carenza di risorse in termini di edilizia residenziale pubblica rispetto all'aumento del fabbisogno abitativo impone alle aree metropolitane la ricerca di nuove strategie capaci di coinvolgere dal lato nuove risorse, non solo abitative, e dall'altro strumenti innovativi per aggredire la povertà abitativa in un'ottica sistemica e multidimensionale. È per tale ragione che si intende costituire nel Comune di Firenze <u>l'Agenzia sociale per la casa</u>, un nuovo Servizio di accompagnamento e sostegno all'abitare, denominato F.A.S.E. (Firenze: abitare solidale per l'empowerment di comunità). Tale servizio rappresenterebbe per la Città di Firenze la sintesi compiuta di un percorso professionale nell'ambito dei servizi a sostegno dell'inclusione socio-lavorativa ed abitativa, tendente a strutturare, rafforzare e coordinare in particolare gli interventi e le azioni di contrasto alla povertà abitativa, attraverso un approccio multidimensionale centrato sul modello "housing first". Tale modello, pertanto, intende "mettere a sistema" gli interventi di contrasto all'emergenza socio-abitativa centrando, di conseguenza, la propria azione sulla necessità di superare il tradizionale approccio alla questione abitativa fondato sull'esclusiva produzione di edilizia residenziale pubblica, intervenendo, viceversa, sui processi che a monte generano il disagio e la povertà abitativa,</p>

attraverso metodologie, azioni e strumenti diversificati, integrati con altre misure (PON inclusione, servizi di accompagnamento al lavoro realizzati dal comune di Firenze, PON METRO AZIONE 3.3.1) ed appropriate al bisogno espresso.

L'azione progettuale sopra esposta, si svilupperà attraverso due direttrici principali:

- 1) lo sviluppo organizzativo del modello di "agenzia sociale per la casa" (progetto F.A.S.E.) basato su un sistema di coordinamento (di seguito indicato come funzione di coordinamento) in grado di "mettere a sistema" gli strumenti e le risorse disponibili nell'ambito degli interventi di sostegno socio abitativo;
- 2) il supporto informatico alla funzione di coordinamento del progetto FASE in grado di portare ad unitarietà funzionale il sistema informativo sociale esistente;

La "governance" del progetto è assicurata dalla funzione di coordinamento che permette di sistematizzare gli interventi nei confronti della persona e/o del nucleo familiare in condizione di disagio, monitorando il percorso e verificandone gli esiti attraverso:

- ✓ la figura del coordinatore o "manager di progetto" che esalta il ruolo di facilitatore e consente di organizzare e gestire un programma di interventi articolato e complesso.;
- ✓ una equipe multidisciplinare (EE.MM.) che affianca il coordinatore negli interventi multi professionali da realizzare per ciascun destinatario. L'EM opererà considerando ciascun nucleo familiare o persona nella sua globalità e unitarietà del fabbisogno espresso e utilizzando le distinte competenze.

Il coordinatore o manager di progetto:

- coordina le azioni inerenti il caso sociale (promuove incontri di verifica, monitora i tempi, ecc.);
- facilita e promuove il percorso individuale di inclusione del destinatario tenendo costantemente vivi i rapporti tra Servizi Sociali territoriali e servizio di accompagnamento all'abitare;
- è il responsabile dell'effettiva continuità del percorso di inclusione;
- è il garante dei servizi di accompagnamento all'abitare;
- è il facilitatore della comunicazione tra famiglia/utente e servizi sociali di riferimento.

La funzione di coordinamento si sviluppa nell'ambito dell'equipe di lavoro multidisciplinare (comunità di governo). L'equipe multidisciplinare ha il compito di:

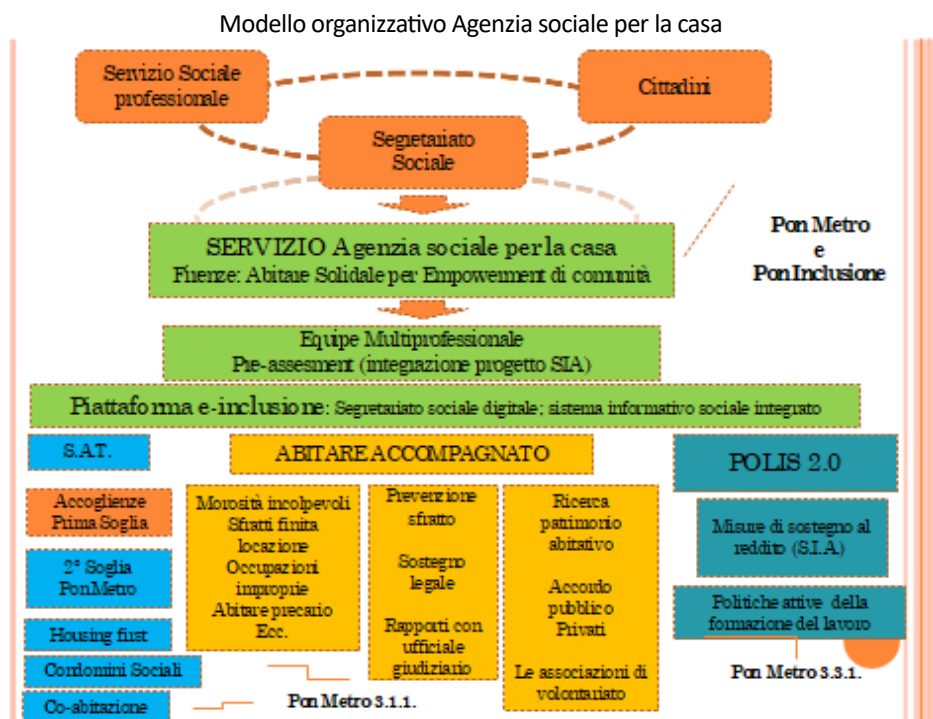
- pianificare gli interventi ed i percorsi personalizzati di inclusione socio-lavorativa ed abitativa attraverso la "presa in carico" professionale del destinatario;
- accompagnare i nuclei familiari destinatari del servizio F.A.S.E. verso soluzioni abitative diversificate (es: appartamenti "volano", alloggi di transizione, co-housing, ecc.);
- fronteggiare il fenomeno degli sfratti per morosità incolpevole, e per quanto possibile gestire e interrompere la procedura medesima attraverso interventi professionali di contenimento del fenomeno (azioni di raccordo/mediazione con i proprietari privati), supportati da strumenti di inclusione socio lavorativa;
- monitorare l'efficacia e l'efficienza degli interventi proposti;
- accrescere l'offerta di soluzioni abitative temporanee attraverso la combinazione di risorse provenienti dal patrimonio abitativo pubblico e privato.

Il modello organizzativo dell'agenzia sociale per la casa, coerentemente con i percorsi di inclusione attiva, coordina le azioni relative al sistema delle accoglienze temporanee (S.A.T.), integrandole con quelle relative ai percorsi di accompagnamento al lavoro di cui al progetto POLIS 2.0. L'agenzia sociale per la casa, pertanto, rappresenta il "polo" di coordinamento delle azioni di accompagnamento all'abitare e di inserimento al lavoro, mettendo a sistema tutti gli interventi e le prestazioni anche di natura contributiva di sostegno all'abitare. La finalità che s'intende perseguire è quella di sostenere i nuclei familiari in condizione di fragilità abitativa ed a rischio di grave disagio socio economico e lavorativo, attraverso un approccio integrato di "presa in carico" professionale.

Il modello si articola sulle seguenti fasi:

- ✓ Il pre-assessment (pre-analisi del bisogno) attraverso l'accesso unico al segretariato sociale territoriale che consentirà di orientare i destinatari verso percorsi personalizzati attraverso la definizione di un progetto di accompagnamento all'inclusione lavorativa ed abitativa;

- ✓ La valutazione professionale del bisogno socio-lavorativo ed abitativo (Assessment), nell'ambito dell' équipe multi professionale (EE.MM.) che coinvolge in seconda battuta altre risorse della comunità per l'avvio del progetto personalizzato di intervento. Questa fase deve integrare e completare le conoscenze e gli elementi di giudizio già acquisiti nella fase precedente di pre-assessment, con particolare riferimento ad un progetto integrato nella dimensione delle politiche attive del lavoro.



La strategia cui si ispira il progetto è quella dell' "empowerment sociale e di comunità". In buona sostanza significa investire e valorizzare il processo attraverso il quale le categorie sociali più svantaggiate sono aiutate ad assumersi le proprie responsabilità, con l'acquisizione delle informazioni e delle competenze di base necessarie per governare gli eventi che riguardano la propria vita.

Supporto informativo alla funzione di coordinamento

La realizzazione del servizio di "agenzia sociale per la casa" impone la creazione di una consequenziale architettura informatica, come sostegno all'attuazione, applicabilità e monitoraggio dell'intero modello organizzativo esposto. Pertanto, coerentemente con il modello di agenzia sopra riportato, si svilupperà una piattaforma informatica di supporto, articolata lungo due direttrici:

1) Segretariato sociale digitale: porta unica di accesso ai servizi di inclusione sociale, "info point".

L'attività consiste nel definire ed attuare tutte le azioni necessarie a creare un servizio di Segretariato sociale, telefonico e gratuito per il cittadino con Numero Verde che, sfruttando le moderne tecnologie del web e le integrazioni con le altre piattaforme di gestione dati, consenta la più snella ed efficace presa in carico dei soggetti. Le modalità di servizio attualmente erogate evolveranno per consentire una presa in carico dell'utente in ottica "eco-sistemica", cioè tale da non dover lasciare in carico all'utente la ricomposizione della domanda di servizi per superare il proprio stato di disagio. Si sperimenterà un'agenda elettronica in grado di avvisare l'utente con sms o altri sistemi di messaggistica consolidati sul mercato internet.

2) Sistema Informativo Sociale Integrato

L'attività consiste nel definire ed attuare tutte le azioni necessarie a creare un sistema informativo che, sfruttando le moderne tecnologie del web e le integrazioni con le altre piattaforme di gestione dati, consenta uno screening potenzialmente completo dell'utente, sia sotto il profilo delle connotazioni personali e ambientali, che sotto il profilo delle prestazioni a lui erogate dai vari soggetti operanti per il sociale (*multidimensionalità* dei servizi erogati). Partendo dall'attuale sistema, dunque, si creeranno evoluzioni utili alla gestione multidimensionale dei casi, favorendo l'innesto in questa piattaforma di quelle proprie dell'area

delle accoglienze, delle residenze, del lavoro, del volontariato, amministrativo-contabile, ecc., con l'obiettivo di portare ad unitarietà funzionale il sistema informativo sociale.

GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'agenzia sociale per la casa si pone i seguenti obiettivi:

1. facilitare l'incontro tra la domanda dei nuclei familiari più deboli e a basso reddito che non hanno i requisiti di accesso a un alloggio ERP (edilizia residenziale pubblica) attraverso l'offerta diversificata di soluzioni abitative (es: appartamenti "volano" ovvero "di transizione", soluzioni di co-housing, ecc.);
2. sostenere ed accompagnare i nuclei familiari a rischio di emarginazione, verso percorsi di autonomia e di piena inclusione socio-lavorativa ed abitativa;
3. accrescere l'offerta di soluzioni abitative temporanee (*di transizione*) attraverso la combinazione di risorse provenienti dal patrimonio abitativo pubblico e privato;
4. sviluppare una piattaforma informatica di supporto alle azioni integrate dell'agenzia sociale per la casa.

SINERGIA ED INTEGRAZIONE con il PON Inclusione, con il S.I.A. (sostegno all'inclusione attiva), con il REI e con altre azioni locali per l'inclusione sociale.

Il progetto di Agenzia sociale per la casa si armonizza con la strategia del PON Inclusione, differenziandosi nelle azioni e nei contenuti da mettere in campo. In particolare il Comune di Firenze ha presentato, a valere sull'avviso pubblico n. 3/2016 (PON Inclusione), un progetto per il rafforzamento ed il potenziamento del Servizio Sociale Professionale, del servizio di segretariato sociale, dei servizi per la presa in carico, creando, in tal modo, sinergia tra le azioni del PON Inclusione medesimo e le azioni progettuali del PON Metro. In particolare, con le risorse del PON Inclusione si rafforza il sistema infrastrutturale (assunzione di personale professionale: Assistenti Sociali), mentre con le risorse del PON Metro si rafforza il sistema dei servizi e degli interventi di contrasto alla povertà abitativa. I punti principali di integrazione con i percorsi di inclusione attiva (SIA) riguardano: a) la metodologia di valutazione multidisciplinare e di presa in carico "globale" della persona; b) la messa in opera di strumenti e di azioni differenziati rispetto al target di riferimento. Il progetto di agenzia sociale per la casa si configura, pertanto, come unico punto di riferimento per il disagio (nelle sue molteplici sfaccettature) e la povertà abitativa. I destinatari del servizio vengono considerati nella loro globalità e la presa in carico riguarderà l'intera situazione e non solo l'emergenza espressa.

Il modello "Agenzia sociale per la casa" utilizzerà, coordinandole sinergicamente con le azioni del PON Metro, le risorse previste nel progetto di riqualificazione delle periferie urbane degradate denominato "effetto città". Altro importante elemento di sinergia è rappresentato dall'avvio delle azioni di accompagnamento al lavoro per persone disabili e soggetti vulnerabili, finanziato dal POR FSE Regione Toscana 2014 – 2020 – Asse B – Inclusione sociale e lotta alla povertà. Le risorse del POR finanzieranno interventi e azioni dirette all'inclusione socio lavorativa di soggetti con disabilità, contribuendo, in tal modo al sostegno di un target specifico di destinatari.

Tale modello risulta, altresì, coerente con l'azione 4.1.1 (realizzazione e recupero alloggi).

Quest'ultima azione prevede infatti la messa a disposizione di alloggi di transizione di proprietà dell'Amministrazione comunale ovvero il recupero di un immobile di proprietà comunale "ex Mayer" ubicato a Firenze, in via Fra Domenico Buonvicini, per la realizzazione di circa 18 unità immobiliari, per un totale di 54 persone circa, da adibire ad appartamenti di transito o alloggi volano di "seconda soglia" e con le azioni collegate allo smart liveability.

Il Servizio di accompagnamento e sostegno all'abitare risulta essere pienamente coerente con gli strumenti di programmazione strategica. In particolare:

- 1) il Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) 2018 - 2020 – indirizzo strategico 08 "la persona al centro", prevede tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione comunale, quello relativo alla promozione e sviluppo del "social housing" attraverso "la riorganizzazione del sistema delle accoglienze suddivise in primo e secondo livello con un aumento dei posti disponibili e risposte e soluzioni differenziate e personalizzate".
- 2) Nell'ambito dell'obiettivo strategico (D.U.P.) 08.04 "sostenere la famiglia", il documento di programmazione prevede la "progettazione condivisa di percorsi di autonomia e di inclusione sociale per famiglie. Percorsi d'inclusione sociale attraverso progetti d'inserimento lavorativo e di sostegno al disagio abitativo che consentano di raggiungere obiettivi di autonomia. Interventi di contrasto alla povertà e superamento dello svantaggio sociale".

3) Nell'attesa della nuova programmazione sociale, Il Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale 2012 – 2015, al paragrafo 2.1.4.3 (modelli abitativi non convenzionali), richiama i nuovi scenari della "questione dell'emergenza abitativa" puntando l'attenzione sul fatto che *"la crescita della domanda abitativa è caratterizzata non solo in termini quantitativi, ma anche in termini di diversa e plurale articolazione del bisogno. Da un lato la situazione sociale, economica, demografica, in continuo e veloce mutamento, con crescente frammentazione sociale, nuovi bisogni e nuove povertà; le rigidità del mercato immobiliare dall'altro, necessitano di risposte adeguate anche attraverso la creazione di scenari innovativi. Modelli abitativi nuovi e procedure di realizzazione e di accesso basate sulla partecipazione dei destinatari possono efficacemente integrare l'offerta convenzionale, così come la realizzazione di alloggi temporanei può svolgere un ruolo decisivo nella prevenzione di situazione di grave disagio socio abitativo. Si aumentano così le possibilità di accesso all'alloggio, favorendo, secondo le più moderne definizioni di social housing, maggiore coesione sociale"*. Diversificare dunque l'offerta di accesso all'alloggio sociale sperimentando modalità innovative di coinvolgimento dell'utenza in processi e stili di vita non convenzionali (social housing, condominio solidale) sia attraverso alloggi volano temporanei.

Risulta, altresì, importante porre in evidenza che la recente legge regionale Toscana 3.2.2015, n. 13 rubricata "disposizioni per il sostegno alle attività delle agenzie sociali per la casa" promuove lo sviluppo ed il coordinamento delle agenzie sociali per la casa, quali strumenti di sostegno al soddisfacimento del bisogno abitativo delle fasce deboli della popolazione.

I destinatari

I principali destinatari del servizio (gruppi target) sono individui:

- 1) nuclei familiari e/o monogenitoriali residenti nel Comune di Firenze, in stato di "povertà relativa" e di vulnerabilità abitativa che presentano ridotte capacità economiche e/o con reddito insufficiente per accedere al mercato privato della casa e/o che non hanno i requisiti di accesso a un alloggio ERP;
- 2) donne sole con figli minori (a volte vittime di violenza), con sufficiente capacità lavorativa ma senza un alloggio stabile ed insufficiente reddito per soddisfare i bisogni dei figli minori;
- 3) nuclei familiari in condizione di prevalente emergenza abitativa (proveniente da situazioni di sfratto per morosità incolpevole) ed a rischio di disagio sociale consequenziale agli eventi traumatici.

Area territoriale di intervento	Comune di Firenze
Risultato atteso	<p>I risultati che il Servizio di agenzia sociale per la casa intende conseguire sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Consolidare e "mettere a sistema" gli interventi di contrasto all'emergenza socio-abitativa centrando sui processi che, a monte, generano il disagio e la povertà abitativa, attraverso metodologie, azioni e strumenti diversificati ed appropriati al bisogno espresso; 2) Rafforzare il modello organizzativo di inclusione sociale attraverso la funzione di coordinamento con gli strumenti per il sostegno all'inclusione attiva, previsti nel PON INCLUSIONE; 3) Potenziare da un lato, l'efficacia del sistema favorendo le dimissioni dalle strutture di seconda soglia e aumentando la percentuale di turn over, e dall'altro, l'efficienza della risposta al disagio abitativo attraverso la proposta di soluzioni abitative coerenti ai bisogni riscontrati. 4) sviluppare una piattaforma informatica di supporto alle azioni integrate dell'agenzia sociale per la casa <p>Indicatori di Output:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ C012 Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa (partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro): <i>valore obiettivo 2023 = 600;</i> ✓ C020 Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa (altre persone svantaggiate): <i>valore obiettivo 2023 = 150</i> ✓ Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa (numero di progetti destinati alle pubbliche amministrazioni o ai servizi pubblici a livello nazionale, regionale o locale): ✓ <i>valore obiettivo 2023= 1</i>
Data inizio / fine	2019/2021

Fonti di finanziamento	
Risorse PON METRO	€ 200.000,00
Altre risorse pubbliche (se presenti)	
Risorse private (se presenti)	
Costo totale	€ 200.000,00