

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO

PRONTO ACCESSO SOCIALE SINERGICO (P.A.S.S.)

Il pronto accesso sociale sinergico, nelle sue due modalità di erogazione delle prestazioni - da remoto e in presenza - ha come obiettivo generale quello di garantire una prima accoglienza ai cittadini che necessitano dell'intervento del servizio sociale, o comunque un primo contatto con gli uffici del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali.

Le richieste di contatto e di informazione infatti, sia da parte di cittadini che accedono per la prima volta ai servizi, che da parte di coloro che sono già seguiti dagli operatori sociali e socio sanitari, risultano costantemente in aumento, si evidenzia, inoltre, una certa difficoltà di sistema a dare risposte soddisfacenti e tempestive tramite i canali di accesso esistenti. Infine, l'attuale condizione pandemica ha richiesto un adattamento degli accessi in presenza e ha comportato un aumento degli accessi telefonici.

Le prestazioni erogate hanno visto un aumento della complessità delle procedure, con modifiche determinate dallo stato d'emergenza e dalle problematiche emerse e sono state attivate nuove prestazioni, come, ad esempio, il reddito di cittadinanza o più recentemente i buoni spesa e i buoni viaggio, che richiedono nuove competenze da parte dei fruitori finali, quali la compilazione online di moduli in modalità self service tramite spid e il rapporto con diverse istituzioni e uffici.

L'attività del pronto accesso sociale sinergico è finalizzata a garantire equità, omogeneità, efficacia, efficienza, tempestività, in un rapporto di trasparenza e fiducia tra il cittadino ed il servizio, in particolare il servizio deve perseguire la finalità di rendere più rapide le risposte, rendendo evidente la "presenza" del Servizio sociale supportando le comunicazioni tra cittadini e uffici in questo contesto in cui la complessità di accesso ai servizi è aumentata.

Il servizio è indirizzato a tutte le persone che si rivolgono al servizio sociale comunale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, compresi gli utenti già in carico allo stesso.

Il Dipartimento Servizi e Politiche Sociali del Comune di Trieste ha diverse sedi, una centrale, dove hanno collocazione gli uffici dell'assessore e dei dirigenti e le seguenti unità operative che presentano un insieme di competenze di natura maggiormente amministrativa (con delle eccezioni, ad esempio l'unità operativa relativa all'inserimento lavorativo):

1. Casa e Accoglienza
2. Servizio Integrazione Inserimento Lavorativo
3. Gestione Attività Amministrative per Contrasto alla Povertà e Domiciliarità Anziani
4. Ufficio di Direzione, Programmazione e Controllo dell'Ambito
5. Gestione Attività Amministrative per Famiglia, Accoglienza, Disabilità
6. Gestione Attività Amministrative delle Residenze

Ci sono poi delle unità operative dislocate sul territorio e che accolgono la gran parte dei funzionari assistenti sociali e adempiono alla funzione relativa all'accesso dell'utenza:

7. Adulti U.O.T. 1
8. Adulti U.O.T. 2
9. Non Autosufficienza U.O.T. 1
10. Non Autosufficienza U.O.T. 2
11. Minori U.O.T. 1

12. Minori U.O.T. 2

13. Persone con Disabilità

Ci sono le residenze per anziani e le farmacie che hanno ovviamente delle dinamiche d'accesso non assimilabili alle unità operative del gruppo precedente:

14. Residenza Gregoretti, Residenza e Centro Diurno Campanelle, Centro Diurno Via Weiss

15. Residenze Centro per l'Anziano

16. Farmacia al Cammello

17. Farmacia al Cedro

Come si può intuire, la complessità organizzativa illustrata, impone l'attivazione di un servizio coordinato di accesso ai servizi del Dipartimento che supporti la cittadinanza nell'indirizzamento all'ufficio competente.

Il servizio in oggetto infatti prevede più azioni complementari fra loro. La prima è relativa all'accesso da remoto da parte della cittadinanza alle informazioni relative ai servizi che sono garantiti dal Dipartimento Servizi e Politiche Sociali nella sua interezza, la seconda azione è inerente all'accesso fisico delle persone presso le sedi del Servizio Sociale Comunale, per le attività in presenza e lo svolgimento di pratiche burocratiche connesse alle esigenze dei cittadini, la terza definisce l'osservatorio sociale, la quarta il pronto intervento sociale. Un lotto a parte del capitolato speciale è dedicato al supporto delle attività di prevenzione e sensibilizzazione per la tutela dei minori.

In particolare, con la prima azione, si vuole garantire una pronta risposta da remoto mediante mezzi telematici ai cittadini, attraverso l'ascolto delle necessità con il fine di fornire informazioni e orientamento sulle risorse presenti sul territorio e sulle modalità di accesso ai servizi, con una funzione di filtro e decodifica dei bisogni rappresentati, ai fini di un adeguato invio agli uffici competenti.

Ad oggi gli accessi da remoto, in particolare telefonici, sono stati gestiti dalle singole unità operative, organizzate come sopra specificate.

L'introduzione di questo canale di accesso da remoto non significa eliminare dalla comunicazione pubblica, immediatamente, i numeri telefonici o i canali di riferimento delle specifiche unità operative, ma piuttosto l'avvio di un processo di ingegnerizzazione dei processi di accesso della cittadinanza agli uffici del Dipartimento che porti, nel corso degli anni, al superamento delle pur lodevoli pratiche specifiche di ciascuna unità operativa, per giungere a una uniformità che sia garanzia di equità di trattamento e di accoglienza.

Di questo servizio ne beneficeranno anche gli stessi uffici che avranno un riferimento attivo per orientare il cittadino e allo stesso tempo garantiranno l'aggiornamento in merito alle modifiche intervenute nelle procedure con costanza.

Nell'ultimo anno è stato registrato un aumento consistente della numerosità dell'utenza, in particolare ma non solo, nella fase di accesso. Molte sono le persone che accedono ai servizi per la prima volta, anche a seguito della congiunturale pandemia che ha innescato meccanismi di contrazione delle risorse economiche delle famiglie.

Da un lato quindi appare necessario garantire, attraverso questo servizio da remoto, un accesso agevolato alle persone che mai avevano avuto contatti con il Servizio sociale, dall'altro appare importante anche il supporto alle persone già in carico. Alcune procedure sono state modificate, a seguito dell'emergenza da Covid-19 e si stanno sviluppando prestazioni che possono essere richieste anche online, come ad esempio la richiesta di attestazione dei contributi percepiti ai fini Isee, o l'erogazione dei buoni spesa. Tutte queste attività, svolte a distanza, senza il supporto

di un funzionario o di un istruttore del Dipartimento, richiedono abilità e competenze che non sempre le persone possiedono.

Infine, appare imprescindibile che la competenza degli operatori addetti all'accoglienza da remoto sia supportata anche da formazione specifica nelle materie proprie dei servizi sociali e delle relazioni umane, perché l'attenzione alla persona dell'altro capo del telefono deve essere sempre massima e supportata da abilità e competenze che mai possono essere date per acquisite una volta per tutte, né possono solo derivare da una predisposizione naturale dell'individuo alle interazioni umane.

La seconda azione racchiude in sé le attività di servizio sociale professionale da svolgersi in presenza presso gli sportelli dell'accesso e l'attività di tipo amministrativo, anche di back-office, resasi necessaria a seguito dell'introduzione di varie misure di sostegno al reddito e di agevolazione economica in senso lato, come, ad esempio, i buoni viaggio o i buoni spesa.

Le attività di servizio sociale professionale sono orientate a garantire la prima accoglienza presso le sedi operative ove trovano collocazione gli sportelli d'accesso (uno per ognuna delle 4 zone della città). Le attività di questi sportelli d'accesso sono rivolte precipuamente alla prima accoglienza di persone che non hanno mai avuto contatti con il servizio sociale o persone già in carico ma che presentano un'emergenza non compatibile con i tempi di ricevimento degli assistenti sociali territoriali.

Il servizio, attraverso l'ascolto delle necessità, fornisce informazioni e orientamento sulle risorse presenti sul territorio e sulle modalità di accesso, funge da primo filtro e decodifica dei bisogni rappresentati ai fini di un adeguato invio ai servizi competenti, può attivarsi per fornire una pronta risposta in situazioni di urgenza non differibili.

L'attività professionale così descritta si svolge mediante appuntamenti definiti dallo sportello remoto, al fine di evitare assembramenti presso gli uffici.

Le attività di tipo amministrativo dello sportello fisico invece rispondono alla necessità di garantire la presenza di personale amministrativo presso i vari sportelli d'accesso per agevolare l'accoglienza del pubblico e consentire le risposte ai cittadini, ad esempio sullo stato della pratica che li riguarda (pratica accettata o meno, tempi e quantificazione di liquidazioni e conguagli). Inoltre, alcune misure a carattere trasversale, alle quali i cittadini accedono direttamente con compilazione online delle domande, richiedono un supporto amministrativo per trattare effettivamente le pratiche, supportare gli utenti che hanno difficoltà nella compilazione online con inserimenti manuali delle domande nel database predisposto e per la consegna all'utenza di documenti e titoli per l'ottenimento dei benefici. Presso le sedi periferiche l'attività di tipo amministrativo si concretizzerà anche nella gestione delle agende del servizio sociale professionale o di altri colleghi funzionari, nell'attività connessa agli appuntamenti per i patti, in informazioni sui servizi/interventi erogati dalle uts, nonché in attività di back office a supporto dell'operatività degli uffici. È prevista quindi la possibilità di supporto anche in compresenza fisica, ma molto dell'attività di supporto informativo può essere svolta a distanza. In questo senso, è previsto che ci sia una formazione iniziale degli operatori addetti all'accesso remoto e all'accesso fisico - a cura del Dipartimento - al fine di condividere know how e procedure. L'importanza cruciale dello stretto collegamento tra uffici comunali e questo servizio di accesso, nelle sue due dimensioni, è determinata anche dal fatto che l'ambiente normativo del Dipartimento è sottoposto a continue modifiche e aggiustamenti che richiedono la costruzione di una stretta rete di comunicazione tra soggetto fornitore e tutti i diversi uffici del Dipartimento.

Inoltre è cruciale che il soggetto fornitore abbia contezza della rete formale che compone il welfare locale triestino, comprendente più di 160 soggetti diversi, dagli enti pubblici alle piccole associazioni, che trovano il loro ruolo nella partecipazione alla pianificazione di zona, ma che svolgono la loro funzione in sinergia con gli uffici del Dipartimento quotidianamente. Molto spesso

infatti, per alcune esigenze del cittadino, è possibile attivare risorse del terzo settore, che agiscono in forma diretta senza la mediazione del Servizio sociale, ma che possono essere sconosciute alle persone che presentano tali esigenze.

È previsto che le prestazioni, primariamente del servizio sociale professionale, ma non solo, siano supportate, qualora sia opportuno, da interventi di mediatori culturali che garantiscano la piena comprensione reciproca nei rapporti con i cittadini che non hanno una piena padronanza della lingua italiana.

Il servizio si pone inoltre come obiettivo di essere un osservatorio, inteso come strumento di rilevazione della domanda nonché di lettura e decodifica dei bisogni di natura sociale nel territorio comunale.

A tale proposito si prevede che l'appaltatore fornisca una serie di report, che rendono conto non solo dell'attività svolta, ma anche delle specifiche problematiche affrontate, il tutto in un'ottica di maggior conoscenza di ciò che emerge dal contatto con l'utenza e la cittadinanza in genere. Le informazioni raccolte dall'osservatorio contribuiscono al patrimonio conoscitivo dell'ente anche in un'ottica programmatica e di pianificazione di zona. Le informazioni inerenti ai bisogni della popolazione o almeno alla domanda espressa, sono quelle più impegnative da reperire proprio per la loro difficile reperibilità e rendicontabilità. Quindi diviene imprescindibile, al fine di garantire una adeguata conoscenza del contesto sociale all'interno del quale intervengono i servizi sociali di Trieste, avere un osservatorio avanzato, vicino alla popolazione, che sia in grado di interconnettere le diverse fonti dei dati. L'ottica è quella di garantire materiale informativo di prima scelta per consentire le scelte più adeguate delle policy del Dipartimento a favore della cittadinanza triestina. Il dipartimento si avvale di un gestionale integrato con la cartella sociale regionale e i dati ivi contenuti sono la base di numerose condivisioni di informazioni con gli enti sovraordinati, quali la Regione FVG e gli uffici ministeriali.

Altro servizio fondamentale, proprio perché previsto anche a livello nazionale quale livello essenziale di prestazioni, è il pronto intervento sociale, così come previsto anche dal Piano Nazionale degli interventi e servizi sociali 2021 – 2023. Tale funzione attualmente è svolta in una forma non organica con interventi delle diverse equipe del Servizio sociale comunale e con l'attivazione di servizi in emergenza senza una procedura delineata strutturalmente. Proprio per adeguare l'offerta alle previsioni del piano nazionale, diviene imprescindibile configurare un sistema che risponda più linearmente ai bisogni che emergano, soprattutto al di fuori dell'orario di apertura degli uffici del Dipartimento.

Per quanto concerne le attività descritte nel secondo lotto, relative al supporto alle attività di prevenzione e sensibilizzazione per la tutela dei minori, si riporta il percorso di sviluppo di azioni a cura del Dipartimento al fine di definire il contesto all'interno del quale si collocano tali attività.

Nel 2004, grazie al finanziamento della Legge regionale FVG 20/2004, nasce il Progetto Buone pratiche contro la pedofilia, che lavora per promuovere azioni di sensibilizzazione e formazione volta a prevenire il fenomeno della pedofilia.

Ne fanno parte: il Comune di Trieste quale Ente capofila -Ambito Triestino Dip. Servizi e Politiche Sociali e Dip. Polizia Locale, Sicurezza e Protezione Civile, Comune di Muggia -Ambito Carso Giuliano; Comune di Duino Aurisina, -Ambito Carso Giuliano; ASUGI Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina; I.R.C.S.S. Burlo Garofalo; U.S.S.M-Ufficio Servizio Sociale Minorenni; MI-Ministero dell'Istruzione-Ufficio Scolastico Regionale FVG-; Centro Antiviolenza GOAP.

Il gruppo opera sul territorio provinciale per incrementare la sinergia tra Enti territoriali attraverso la diffusione di una cultura contro la violenza all'infanzia. Tale obiettivo viene perseguito attraverso le seguenti attività:

- Prevenzione del disagio in età evolutiva e dei fenomeni di violenza, bullismo, e cyberbullismo con particolare attenzione ai minori con disabilità
- Formazione degli operatori sociali, sanitari, educativi, scolastici, del terzo settore e informazione alla cittadinanza al fine di prevenire ed arginare il fenomeno della pedofilia e dell'abuso sessuale sia online che offline
- Consulenze agli operatori territoriali (servizi sociali e sanitari, scuole, servizi educativi) che necessitano di un confronto su situazioni di sospetto abuso sessuale e/o maltrattamento
- Promozione di attività di prevenzione dei fenomeni di violenza sessuale, maltrattamento, bullismo e cyberbullismo rivolta ai minori d'età

A fronte dei risultati raggiunti, gli Enti partner del progetto stanno valutando delle nuove modalità di collaborazione per proseguire con il lavoro intrapreso e in questo contesto, con l'intenzione di non disperdere il patrimonio di competenze e conoscenze acquisite in questi anni, si è ritenuto opportuno supportare il gruppo di lavoro attraverso le azioni previste nel secondo lotto.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DE CANDIDO AMBRA

CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P

DATA FIRMA: 07/10/2021 17:03:19

IMPRONTA: 8343204655C2E0003F7E855193F2F5755867EF9EF00ED2B09B4E16BA2F686901
5867EF9EF00ED2B09B4E16BA2F686901FBE60053893D605C395AA6494ACE2C3F
FBE60053893D605C395AA6494ACE2C3F840701E55C04BA0C2AA0979263E295FC
840701E55C04BA0C2AA0979263E295FCBF2579693F3ACFFD77356A20A9C8D92B