

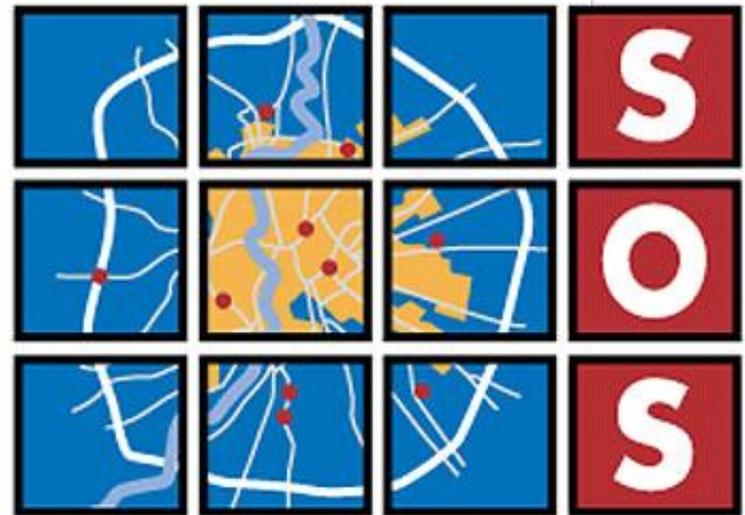
ROMA



*BUONGIORNO E
BENVENUTI A TUTTI!*

*DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE
DIREZIONE ACCOGLIENZA E INCLUSIONE
U.O. CONTRASTO ALLA POVERTÀ E ALL'ESCLUSIONE*

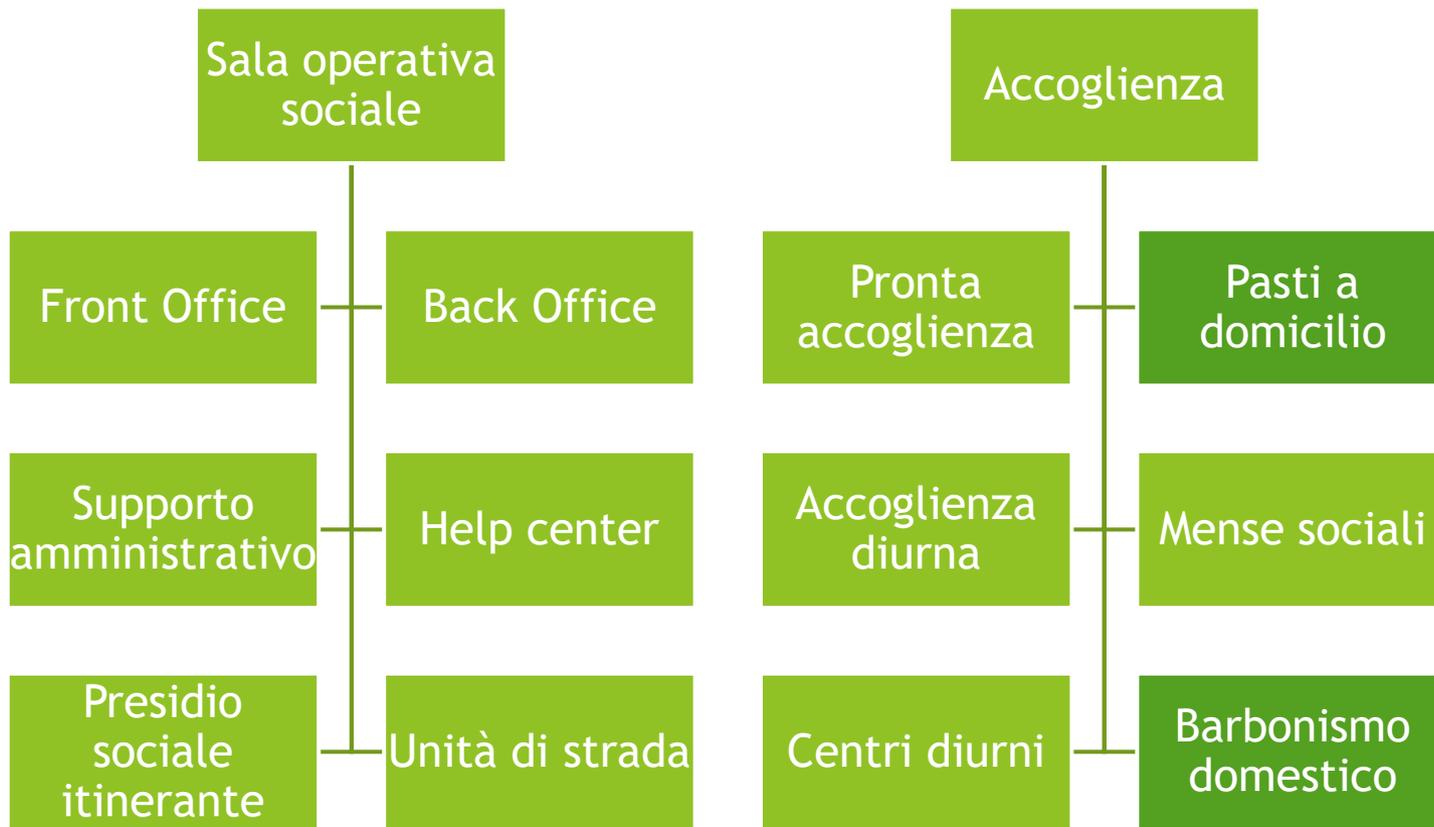
ROMA



Sala Operativa Sociale

STRUTTURA SERVIZIO

ROMA



PENSIERO CHE GENERA IL SISTEMA DEI SERVIZI

ROMA



Per far fronte alle nuove marginalità e forme di disagio, che la crisi ha reso via via più evidenti, risultano efficaci strumenti e metodologie di assistenza che è possibile definire “**di affiancamento**”, che cioè - oltre a fornire nell'immediato risposte di emergenza a bisogni essenziali della vita - si prefiggono nel breve – medio e talune volte lungo periodo, di operare affinché la/le persone possano affrancarsi dalle sue condizioni di difficoltà. Per realizzare gli obiettivi appena descritti è imprescindibile è necessario attivare, ricercare e costruire una rete solida tra Servizi è concretizzare il processo di integrazione tra essi.

4

SALA OPERATIVA SOCIALE

ROMA CAPITALE

ROMA



Dal 2002, la Sala Operativa Sociale **affronta le emergenze sociali** che si verificano sul territorio cittadino intercettando il disagio, laddove si manifesta, e attivando percorsi individualizzati volti a dare una risposta efficace alle persone in difficoltà.

Il servizio si avvale della professionalità di oltre cento operatori sociali, è attivo tutto l'anno h24 e accessibile tramite **numero verde 800440022**. Gli interventi vengono predisposti sia a seguito di segnalazione pervenuta al Front- Office, sia per mezzo di **unità di strada che effettuano un monitoraggio costante della città**.

SALA OPERATIVA SOCIALE

ROMA CAPITALE

ROMA



Il numero verde della Sala Operativa Sociale -SOS- di Roma Capitale (800440022) è **accessibile anche alle persone non udenti** che possono chiamare ed interloquire con gli operatori attraverso l'applicazione gratuita *Pedius*.

SALA OPERATIVA SOCIALE

ROMA CAPITALE

ROMA



Il Servizio si prefigge l'obiettivo di sostenere le persone in difficoltà e di creare le condizioni utili affinché possano uscire da situazioni di emergenza, intervenendo in casi di solitudine, difficili relazioni familiari, violenza domestica, condizioni di abbandono in generale, minori soli ecc.

Attraverso le unità di strada, la Sala Operativa **interviene sul luogo della segnalazione e, dove necessario**, avviando percorsi di presa in carico temporanea e/o di accoglienza. Le Unità di strada, i centri di accoglienza, il Servizio in generale, provvedono alla fornitura di beni di prima necessità nelle situazioni più estreme di cronicità di strada.

SALA OPERATIVA SOCIALE

GESTIONE: TELEFONATE

ROMA



- ❖ La Sala Operativa Sociale è dotata di un centralino TVoX Telenia - accessibile dall'esterno e da qualsiasi supporto tramite numero verde
- ❖ Consente di ricevere ed effettuare chiamate, trasferimenti, conferenze e registrare le chiamate in caso di necessità.
- ❖ Attraverso lo storico di ciascun operatore che accede con specifico account è possibile recuperare i recapiti delle chiamate in entrata e in uscita

SALA OPERATIVA SOCIALE

GESTIONE: TELEFONATE

ROMA



Ad esso è collegata una rubrica accessibile a tutti che consente di ricercare i recapiti dei servizi e chiamarli con semplicemente cliccandoci sopra

Un volta selezionato il contatto è possibile aprire la pagina dedicata allo stesso per accedere ad altre informazioni, e-mail, numeri secondari, indirizzi ecc...

Con specifiche autorizzazioni è possibile rilevare in tempo reale dati statistici

Attraverso il Sistema SMS Factor gli operatori possono fornire indicazioni in merito a servizi e centri di accoglienza, alle persone inviando un messaggio al recapito fornito.

FRONT OFFICE : ORGANICO

ROMA



- ❖ **20 OPERATORI attivi su tre turni:**
- ❖ **Mattina (5 operatori) 1 Dedicato ai Minori**
- ❖ **Pomeriggio (5 operatori) 1 Dedicato ai Minori**
- ❖ **Notte (2 operatori)**
- ❖ **Il Servizio è attivo h24 tutto l'anno e risponde al n. 800440022 .**

Gli operatori sono supportati da 1 COORDINATORE FRONT OFFICE – Educatore Professionale e 1 COORDINATORE BACK OFFICE – Assistente Sociale - incaricati di reperibilità serale-notturna e festiva a settimane alterante

FRONT OFFICE – FUNZIONI

ROMA



- ❑ **Ascolto**
- ❑ **Orientamento**
- ❑ **Primo intervento**
- ❑ **Accoglienza**

BACK OFFICE: ORGANICO

ROMA



❖ **6 ASSISTENTI SOCIALI FULL TIME**

❖ **1 ASSISTENTE SOCIALE COORDINATORE**

**SERVIZIO SVOLTO DAL LUNEDI AL SABATO DALLE 08.00
ALLE 18.30**

BACK OFFICE – SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

ROMA



- ❑ **Valutazione del bisogno**
- ❑ **Presa in carico**
- ❑ **Accompagnamento ai servizi**
- ❑ **Monitoraggio progetti di intervento**
- ❑ **Coinvolgimento della rete dei servizi socio sanitari e altre istituzioni**
- ❑ **Ricerca e costruzione di nuove reti e risorse**

UNITA' DI STRADA

ROMA



Il servizio dispone di 8 unità di strada per 10 mesi l'anno che vengono raddoppiate durante i due mesi invernali di maggiore freddo. L'équipe si compone di due operatori sociali, che percorrono quotidianamente la città intercettando nei luoghi di ritrovo le persone senza dimora, offrendo loro la possibilità di usufruire di beni e servizi di prima necessità e proponendo percorsi avvicinamento ai servizi territoriali municipali per la presa in carico.

UNITA' DI STRADA (U.d.S)

ROMA



I percorsi progettuali vengono valutati insieme al Back Office.

Le UDS vengono attivate dal Front e Back Office dietro segnalazione, per specifiche esigenze o in maniera autonoma svolgono attività di monitoraggio dei casi. Ognuna gestisce un territorio corrispondente ad uno dei Distretti ASL, tranne le Unità di Strada Notturne che coprono tutto il territorio.

HELP CENTER

ROMA



L'Help Center è uno sportello di ascolto, orientamento ed assistenza sociale di Roma Capitale, situato negli spazi del Termini Social Corner, in Via di Porta San Lorenzo n. 5, a Roma, si occupa di intercettare ed orientare le marginalità gravi presenti nel territorio della Stazione Termini e nei suoi dintorni.

HELP CENTER

ROMA



Opera nel panorama dei servizi della Sala Operativa Sociale all'interno della U.O. Sistemi di Accoglienza della Direzione Accoglienza e Inclusione di Roma Capitale, ma, diversamente dalle Unità di Strada, viene definito "unità immobile", rappresentando un'appendice di prossimità localizzata in modo permanente in un luogo fisico accessibile senza alcun filtro. Per questa ragione, costituisce, per la stessa SOS, un'utile risorsa nei casi in cui il contatto telefonico non è sufficiente e si riscontra l'esigenza di un colloquio dal vivo con la persona.

PRESIDIO SOCIALE ITINERANTE: ORGANICO

ROMA



- ❖ **1 CAMPER ATTREZZATO:**
- ❖ **1 ASSISTENTE SOCIALE SOS**
- ❖ **1 OPERATORE FRONT OFFICE SOS**
- ❖ **1 OPERATORE SOCIO SANITARIO**
- ❖ **1 INFERMIERE**

PRESIDIO SOCIALE ITINERANTE: FUNZIONI

ROMA



- ❑ **Ascolto**
- ❑ **Orientamento**
- ❑ **Primo intervento**
- ❑ **Accoglienza**
- ❑ **Collegamento Immediato Servizi del Territorio**
- ❑ **Condivisione interventi con UDS e realtà e servizi del Territorio**

PROCESSO DELLA PRESA IN CARICO DA PARTE DEL SERVIZIO DI MERGENZA SOCIALE

- ▶ Segnalazione condizione di disagio
- ▶ Intercettazione condizione di disagio
- ▶ Verifica della condizione di disagio
- ▶ Valutazione della situazione
- ▶ Raccordo con i servizi del territorio in merito a possibili pregresse azioni intraprese
- ▶ Condivisione obiettivi con la persona
- ▶ Condivisione percorso della presa in carico
- ▶ Attivazione e coinvolgimento della rete formale e della rete informale dei servizi
- ▶ Coinvolgimento di enti ed uffici non strettamente collegati alla rete dei servizi sociali e sanitari da inserire nella rete che sostiene il progetto

UFFICIO SUPPORTO AMMINISTRATIVO: FUNZIONI

ROMA



4 figure amministrative fornite dal soggetto vincitore dell'appalto

- Supporto al Front e Back office per le attività di gestione della posta in entrata e in uscita
- Approvvigionamenti
- Monitoraggio ed elaborazione Dati
- Supporto attività amministrative interne della Direzione
- Consulenza gestione procedimenti Direzione Apicale e altri Uffici e Direzioni

21

SUPPORTI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO



ROMA



Il Comune di Roma ha intrapreso un percorso di informatizzazione dei dati registrati dai servizi afferenti alla Direzione Accoglienza e Inclusione del Dipartimento Politiche Sociali e Salute. Tale percorso ha portato allo sviluppo di un **Sistema Informatico di Monitoraggio e Intervento Sociale** (SIMIS) in dotazione ad oggi alla Sala Operativa Sociale, all'Ufficio Immigrazione, ai vari servizi in convenzione e al Municipio I.

SUPPORTI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO



ROMA



Questa azione, oltre a favorire un'ottimizzazione del sistema di gestione dei servizi riducendo duplicazioni di intervento e facilitando la tracciabilità delle azioni, consente di rilevare in tempo reale gli interventi svolti. Attualmente il software utilizzato dal SIMIS è **ANThology**.

ANThology è una piattaforma basata sul web, che consente alle realtà sociali di collaborare alla costruzione di percorsi personalizzati di reinclusione delle persone emarginate, eliminando ridondanze di dati, tempi di attesa e differenze di linguaggio operativo.

SUPPORTI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO



ROMA



Essendo fruibile direttamente dal web il software non necessita di particolari attrezzature informatiche: sono sufficienti un PC ragionevolmente moderno e un browser aggiornato.

ANTHOLOGY

ROMA



- Registrazione e aggiornamento fascicoli
- Segnalazioni UDS – *alert*
- Invio presso Strutture di Accoglienza – *alert*
- Storico Interventi
- Storico Accoglienze
- Reportistica immediata
- Ufficio Supporto Informatico disponibile
- Contabilizzazione immediata pro die – pro capite
- Switch tra Servizi
- Dashboard e report statistici (statistiche.anthology.eu)

SISTEMA DI ACCOGLIENZA SOS

ROMA



- Circuito Adulti
- Accoglienza Notturna h15 – Accoglienza Diurna e Notturna h24
- Centri di pronta accoglienza
- Bassa soglia
- 2 livelli
- Co-Housing
- CAAFS
- Centri Diurni h9 – Centri Diurni h 4
- Circuito Mamme con Figli Minori
- Circuito Accoglienza Minori non Accompagnati

SALA OPERATIVA SOCIALE : DATI 2022

ROMA



Telefonate in entrata 2022	
.Mese	.N.
.Gennaio	4.613
.Febbraio	3.711
.Marzo	3.886
.Aprile	2.949
.Maggio	3.494
.Giugno	3.340
.Luglio	3.331
.Agosto	3.194
.Settembre	3.999
.Ottobre	4.236
.Novembre	4.590
.Dicembre	4.912
.Totale	46.255

Interventi SOS 2022	
.Mese	.N.
.Gennaio	2.272
.Febbraio	2.091
.Marzo	2.118
.Aprile	1.794
.Maggio	2.132
.Giugno	2.080
.Luglio	2.052
.Agosto	2.101
.Settembre	2.497
.Ottobre	2.634
.Novembre	2.820
.Dicembre	3.070
.Totale	27.661
.Totale Generale UDS Pr.	47.271

Utenti SOS 2022	
.Mese	.N.
.Gennaio	968
.Febbraio	963
.Marzo	1.029
.Aprile	869
.Maggio	979
.Giugno	997
.Luglio	977
.Agosto	992
.Settembre	1.162
.Ottobre	1.030
.Novembre	1.144
.Dicembre	1.050
.Totale	12.160

*SERVIZI DISPONIBILI QUOTIDIANAMENTE
PER PERSONA SENZA DIMORA O MIGRANTI
FRAGILI*

ROMA



<https://www.comune.roma.it/web/it/scheda-servizi.page?contentId=INF38628#>

*GRAZIE A TUTTI PER
L'ATTENZIONE E LA
PARTECIPAZIONE!*