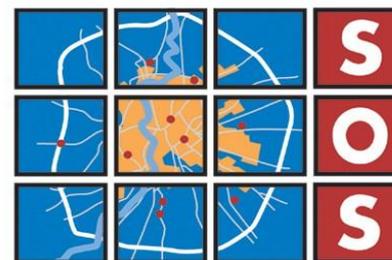


# ROMA



Comune di Roma

**Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale  
ed Accoglienza**



**Sala Operativa Sociale**

**☎ 800440022**

**Dott.ssa Angela Di Prinzio**

Assistente Sociale

P.O. Emergenza Sociale e Accoglienza

Roma 23 aprile 2010 -



L'esternalizzazione dei servizi come sfida e potenzialità positiva per la valorizzazione del contesto territoriale, ma fattore di rischio in un momento di crisi, rispetto alla qualità dell'intervento e alla precarizzazione del lavoro

Quali garanzie per la salvaguardia dei livelli occupazionali?

Come coniugare l'esigenza di concorrenzialità e innovatività? Quali indicatori di valutazione?

Come integrare le prerogative del terzo settore con quelle del volontariato e dei servizi, preservando l'identità e le funzioni di ciascuno?

**QUALE RUOLO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE NELLA PROGETTAZIONE, NEL MONITORAGGIO E NELLA VALUTAZIONE?**



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



**PRINCIPI ISPIRATORI:**



**VISIBILITÀ**



**PROSSIMITÀ**



**AFFIDABILITÀ**



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



# SALA OPERATIVA SOCIALE

## MODELLO ORGANIZZATIVO

### AREA DELLA DIRIGENZA

*n 1 Dirigente Amministrativo*

*n 1 Posizione Organizzativa ( tecnica/amministrativa)*

### UNITÀ TECNICA:

*n 2 Assistenti Sociali*

### UNITA' AMMINISTRATIVA:

*n 3 Funzionari Direttivi Amministrativo*

*n 3 Istruttori Amministrativi*



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



# SALA OPERATIVA SOCIALE

## MODELLO ORGANIZZATIVO

### FRONT OFFICE

N 2 **Coordinatori di Sala**

N 18 *Operatori Telefonici Esperti*

### BACK OFFICE

N° 3 Assistenti Sociali

N° 6 UNITA' MOBILI



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



## **Sala Operativa Sociale**

**Risponde 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.**

- Decodifica e valutazione della richiesta di aiuto**
- Orientamento e informazione all'utenza**
- Attivazione delle unità mobili territoriali**
- Supervisione e definizione degli interventi**
- Reperimento risorse istituzionali e informali**
- Archivio informatizzato utenza**



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



## **UNITÀ MOBILI :**

**Intervengono su tutto il territorio comunale 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno**

- Intervento immediato sul posto**
- Contenimento delle dinamiche legate all'emergenza**
- Acquisizione degli elementi informativi utili ad impostare l'intervento**
- Formulazione e attuazione di un progetto a breve termine**
- Collegamento con rete formale ed informale**
- Affidamento dell'utente ad un referente istituzionale o non**



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



## COORDINAMENTO

La necessaria integrazione dei diversi livelli operativi di intervento passa inevitabilmente attraverso una coordinata organizzazione del lavoro, che prevede riunioni di tutti gli operatori, per una condivisione del progetto globale di servizio, per confrontare metodologie di intervento, per discutere ed elaborare progetti su casi particolarmente complessi.

Tale lavoro di équipe permette di confrontare competenze, e metodi diversi di osservazione, consente la condivisione di scelte e responsabilità in situazioni di elevata complessità.



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



## Obiettivi operativi

**PROMOZIONE  
ED INCLUSIONE SOCIALE**

**VICINANZA RELAZIONALE  
E SOSTEGNO A  
CHIUNQUE CHIEDA AIUTO**

**PRESA IN CARICO  
TEMPORANEA IN ATTESA  
DELL'ATTIVAZIONE DEI  
SERVIZI SOCIALI E SANITARI  
PRESPOSTI**

**RIDUZIONE  
DEL DANNO**

**RISPOSTA IMMEDIATA E  
FLESSIBILE ALLA  
SITUAZIONE DI  
EMERGENZA**

**ATTIVAZIONE DEI SERVIZI  
TERRITORIALI E DELLA RETE  
formale e informale delle risorse**



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



Sala Operativa Sociale

## **OBIETTIVI PROMOZIONALI E DI STUDIO :**

**MONITORAGGIO DEL TERRITORIO E DELLA POPOLAZIONE CHE VIVE IN CONDIZIONI DI MARGINALITÀ ESTREMA AL FINE DI COSTRUIRE UN OSSERVATORIO PERMANENTE SUL DISAGIO.**

**COSTRUZIONE DI UNA BANCA DATI DELLE RISORSE ESISTENTI**

**SENSIBILIZZAZIONE DEI CITTADINI E DELLE REALTA' PRESENTI SUL TERRITORIO1**

**CAMPAGNE DI INFORMAZIONE**

**INDIVIDUAZIONE  
DI NUOVE METODOLOGIE DI INTERVENTO**



Comune di Roma

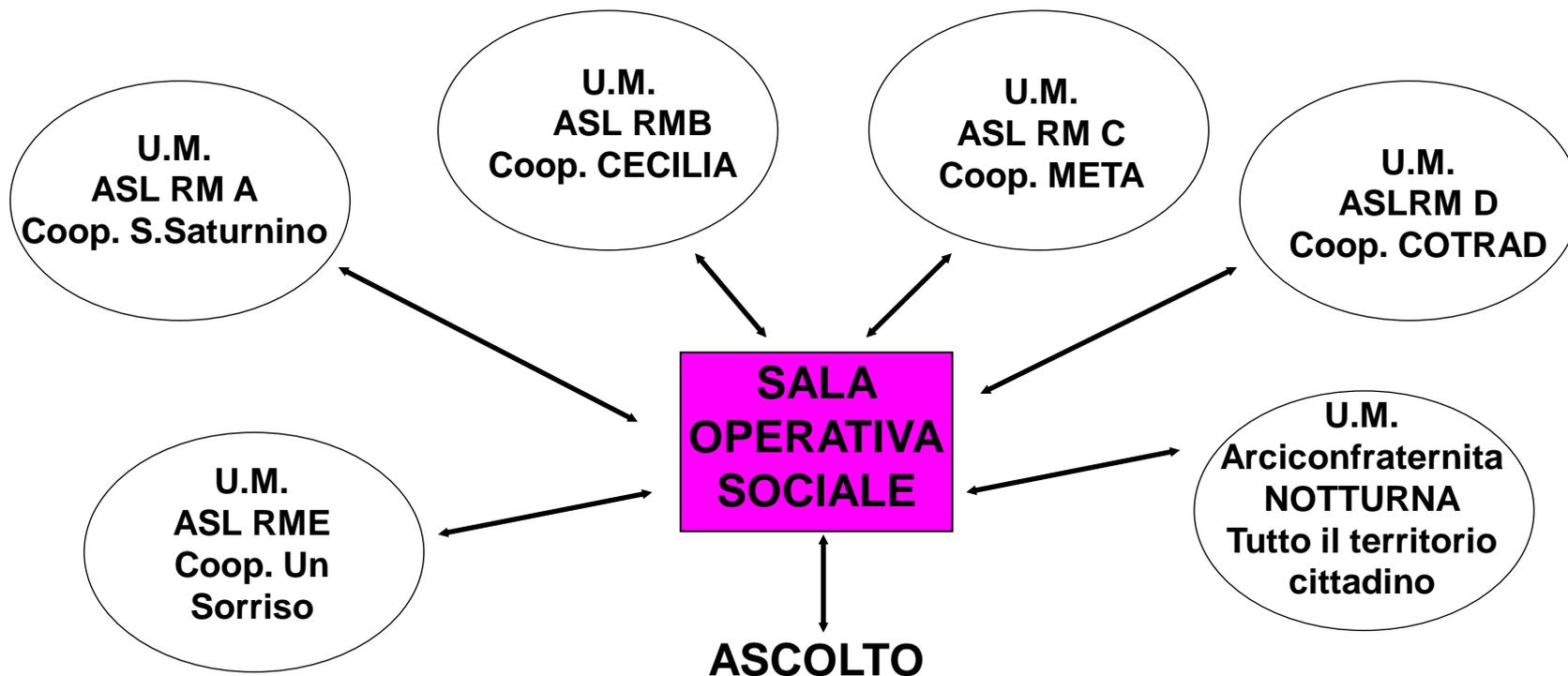
Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



Sala Operativa Sociale

## UNITÀ ORGANIZZATIVA EMERGENZA SOCIALE SALA OPERATIVA

### MODELLO DEL SERVIZIO





Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



## **SERVIZI OFFERTI**

### **Il servizio centrale**



### **PRONTO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA SOCIALE (abbandono, isolamento, maltrattamenti)**

- **verifica in tempo reale sul luogo della segnalazione**
- **orientamento e consulenza**
- **prima assistenza alla persona, tutela**
- **collegamento con i servizi e la rete familiare e amicale**
- **ricovero in centri di accoglienza o strutture protette**





Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



Sala Operativa Sociale

## altri servizi offerti

### SEGRETERIATO SOCIALE

- informazioni sui servizi ai cittadini e agli operatori
- banca dati sui servizi di emergenza e di tutela

### OSSERVATORIO

statistiche su:

- l'utenza
- i segnalanti
- la domanda
- le prestazioni offerte

banca dati:

- utenti assistiti dall'88 ad oggi

### INTERVENTI DI PREVENZIONE DELL'EMERGENZA SOCIALE

- Monitoraggio e osservazione
- offerta di aiuto e accompagnamento nel percorso di fruizione dei servizi

### CONSULENZA E PROGETTAZIONE

- centri di accoglienza per Minori
- formazione problematiche emergenza sociale
- servizi emergenza

### ATTIVITA' DI RETE

- collegamento tra servizi pubblici, privato sociale e volontariato su:
  - singoli casi
  - progetti
  - promozione iniziative di rete
- interfaccia tra sistemi operativi diversi:
  - linguaggio
  - procedure
  - priorità e modalità di intervento



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E METODO DI LAVORO

**FACILITA'  
DI  
ACCESSO**



- il servizio è aperto 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno
- non esistono requisiti formali per usufruire del servizio
- la richiesta di aiuto è telefonica
- il servizio è gratuito

**MOBILITA'  
E  
TEMPESTIVITA'**



- la risposta avviene in tempo reale sul luogo della segnalazione
- l'intervento si sviluppa contemporaneamente:
  - a contatto con l'utente nel territorio
  - a livello istituzionale per reperire le risorse
- è possibile affrontare alcuni problemi sul nascere evitando l'aggravarsi del disagio



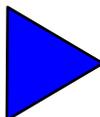
Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



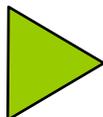
## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E METODO DI LAVORO

LAVORO  
DI  
EQUIPE



- **permette di utilizzare diversi punti di osservazione per la valutazione della situazione problema, senza perdere di vista la centralità dell'utente**
- **consente l'assunzione di responsabilità in situazioni di urgenza ed elevata complessità**
- **la presenza di diverse figure professionali consente di offrire un servizio di alto livello qualitativo**

INTERVENTO  
A  
TERMINE



- **il servizio non si sovrappone ai servizi territoriali per le finalità e i limiti dell'intervento**
- **l'utente è preso in carico per un periodo breve sia dalle U.M. che dai C.A., *l'intervento di presa in carico non deve perdere di vista la temporalità***
- **la presa in carico è globale e si arricchisce di interventi nell'arco delle 24 ore fino ad individuare le risorse per affrontare le emergenze**



Comune di Roma

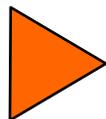
Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



Sala Operativa Sociale

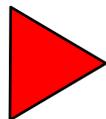
## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E METODO DI LAVORO

LAVORO  
DI  
RETE



- **il servizio è un punto di riferimento per la città**
  - per i cittadini (vullontari, associazioni, singole persone)
  - per gli operatori
  - per i servizi
  - per le forze dell'ordine (*il S.S. tra aiuto e controllo*) – *quale identità?*
- **sono state attivate modalità di lavoro integrate tra operatori di agenzie diverse**
- **il lavoro comune ha permesso di rendere più saldi i legami di collaborazione e la fiducia su una possibile efficacia dell'intervento**

AGGIORNAMENTO  
E  
FORMAZIONE



- **incontri settimanali di supervisione e aggiornamento tra gli operatori della SOS e del circuito dell'accoglienza**
- **incontri tematici con i responsabili di altri servizi che svolgono un ruolo chiave nel lavoro di emergenza**
- **incontri di supervisione sul lavoro rivolto alle persone S.F.D.**
- **formazione e partecipazione a convegni e seminari**



Comune di Roma

Dipartimento V  
U.O. Emergenza Sociale



**SCHEDA INFORMATIZZATA UTENTE**

- **SEGNALANTE**
- **UTENTE**
- **INTERVENTO**



Comune di Roma

## Utenti per Tipologia di Disagio: periodo dal 01/01/2007 al 31/12/2007



Sala Operativa Sociale

Tipologia Disagio	0-6 Anni	7-11 Anni	12-17 Anni	Totale Minori	18-30 Anni	31-45 Anni	46-59 Anni	Totale Adulti	60-75 Anni	76 Anni e oltre	Totale Anziani	TOTALE
Alcolista	0	0	0	0	15	94	58	167	10	0	10	177
Portatore di Handicap	1	1	0	2	8	14	13	35	16	23	39	76
Malato Psichiatrico	0	0	1	1	19	52	31	102	16	6	22	125
Prostituto/a	0	0	118	118	6	0	1	7	0	0	0	125
Tossicodipendente	0	0	2	2	14	34	1	49	0	0	0	51
Senza fissa dimora	139	59	439	637	1.034	1.402	700	3.136	182	28	210	3.983
Barbone in casa	0	0	0	0	0	1	10	11	14	27	41	52
Gestante	0	0	10	10	46	22	0	68	0	0	0	78
Nucleo M.P.	54	14	18	86	15	16	2	33	0	0	0	119
In tutela	0	0	6	6	1	0	1	2	0	0	0	8
Momentaneamente solo	20	45	705	770	23	2	2	27	1	2	3	800
Vittima di violenza	0	0	8	11	34	30	11	75	2	3	5	91
Vittima dell'usura	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2
Vittima della tratta	0	0	10	10	2	0	0	2	0	0	0	12
Nomade	56	49	65	170	65	39	11	115	2	2	4	289
Sotto provvedimento A.G.	2	2	38	42	3	4	2	9	0	0	0	51
Ex detenuto	0	0	5	5	6	35	17	58	0	0	0	63
Con minori	0	0	13	13	232	231	24	487	2	0	2	502
Problemi sanitari	8	3	6	17	32	66	59	157	84	155	239	413
<b>Totale</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>482</b>	<b>1.900</b>	<b>631</b>	<b>864</b>	<b>382</b>	<b>4.542</b>	<b>144</b>	<b>62</b>	<b>575</b>	<b>7.017</b>



## Utenti per Tipologia di Disagio: periodo dal 01/01/2008 al 31/08/2008



Sala Operativa Sociale

C

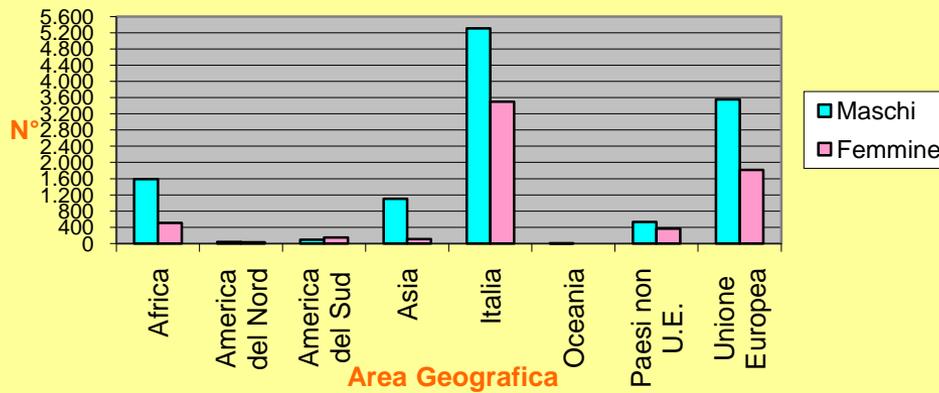
Tipologia Disagio	0-6 Anni	7-11 Anni	12-17 Anni	Totale Minori	18-30 Anni	31-45 Anni	46-59 Anni	Totale Adulti	60-75 Anni	76 Anni e oltre	Totale Anziani	TOTALE
Alcolista	0	0	0	0	3	45	21	69	5	0	5	74
Portatore di Handicap	1	0	0	1	5	6	4	15	6	7	13	29
Malato Psichiatrico	0	0	0	0	7	17	14	38	5	0	5	43
Prostituto/a	0	0	19	19	1	1	0	2	0	0	0	21
Tossicodipendente	0	0	1	1	6	9	3	18	0	0	0	19
Senza fissa dimora	66	29	141	236	423	577	280	1.280	78	6	84	1.600
Barbone in casa	0	0	0	0	0	1	2	3	14	8	22	25
Gestante	0	0	4	4	15	10	0	25	0	0	0	29
Nucleo M.P.	15	11	3	29	12	10	1	23	0	0	0	52
In tutela	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Momentaneamente solo	7	13	264	284	3	1	1	5	0	0	0	289
Vittima di violenza	0	0	6	6	20	30	5	55	4	0	4	65
Vittima dell'usura	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Vittima della tratta	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	2
Nomade	28	16	26	70	15	20	5	40	1	0	1	111
Sotto provvedimento A.G.	1	3	7	11	0	0	0	0	0	1	1	12
Ex detenuto	0	0	0	0	6	8	8	22	0	1	1	23
Con minori	0	0	7	7	104	91	9	204	2	0	2	213
Problemi sanitari	5	0	2	7	15	38	28	81	28	39	67	155
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>72</b>	<b>482</b>	<b>678</b>	<b>635</b>	<b>864</b>	<b>382</b>	<b>1.881</b>	<b>144</b>	<b>62</b>	<b>206</b>	<b>2.765</b>



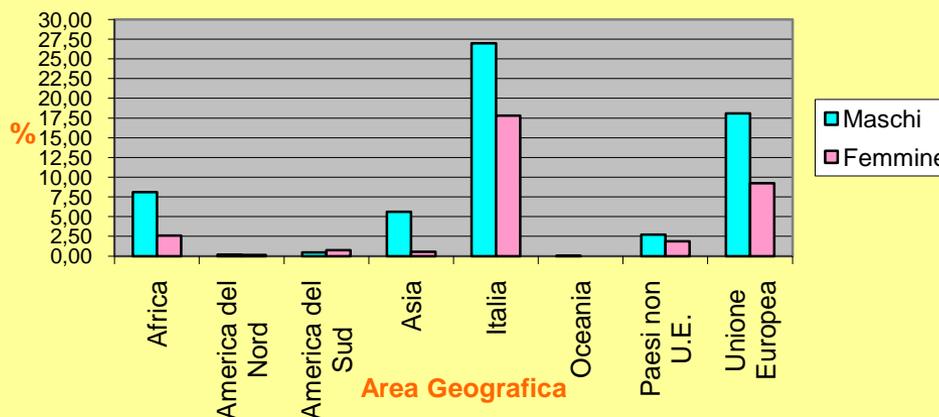
### Utenti per area geografica e sesso Anno 2008

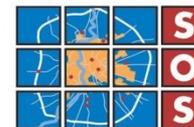
Area Geografica	Maschi	%	Femmine	%
Africa	1.592	8,10	509	2,59
America del Nord	38	0,19	31	0,16
America del Sud	94	0,48	150	0,76
Asia	1.104	5,62	110	0,56
Italia	5.306	27,00	3.496	17,79
Oceania	3	0,02	0	0,00
Paesi non U.E.	531	2,70	369	1,88
Unione Europea	3.555	18,09	1.816	9,24
N.R.	686	3,49	264	1,34
<b>Totale</b>	<b>12.909</b>	<b>65,69</b>	<b>6.745</b>	<b>34,32</b>
<b>Totale M+F</b>	<b>19.654</b>			

### Utenti per area geografica e sesso (V.A.) Anno 2008



### Utenti per area geografica e sesso (%) Anno 2008



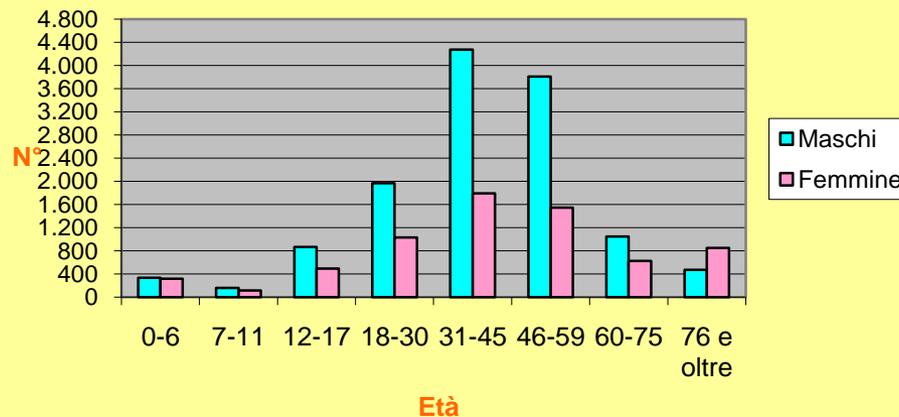


Sala Operativa Sociale

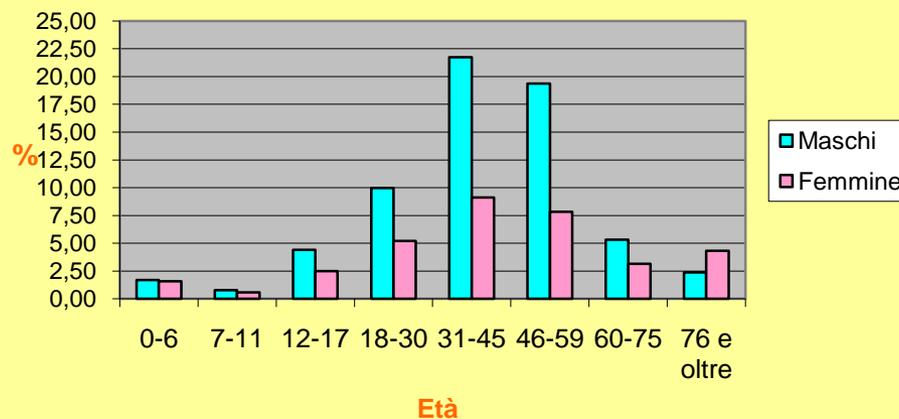
### Utenti per età e sesso Anno 2008

ETA'	Maschi	%	Femmine	%
0-6	334	1,70	313	1,59
7-11	155	0,79	114	0,58
12-17	864	4,40	491	2,50
18-30	1.963	9,99	1.026	5,22
31-45	4.274	21,75	1.790	9,11
46-59	3.805	19,36	1.542	7,85
60-75	1.044	5,31	621	3,16
76 e oltre	470	2,39	848	4,31
<b>Totale</b>	<b>12.909</b>	<b>65,68</b>	<b>6.745</b>	<b>34,32</b>
<b>Totale M+F</b>	<b>19.654</b>			

### Utenti per età e sesso (V.A.) Anno 2008



### Utenti per età e sesso (%) Anno 2008





L'esternalizzazione dei servizi come sfida e potenzialità positiva per la valorizzazione del contesto territoriale, ma fattore di rischio in un momento di crisi, rispetto alla qualità dell'intervento e alla precarizzazione del lavoro

Quali garanzie per la salvaguardia dei livelli occupazionali?

Come coniugare l'esigenza di concorrenzialità e innovatività? Quali indicatori di valutazione?

Come integrare le prerogative del terzo settore con quelle del volontariato e dei servizi, preservando l'identità e le funzioni di ciascuno?

**QUALE RUOLO DEL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE NELLA PROGETTAZIONE, NEL MONITORAGGIO E NELLA VALUTAZIONE?**