

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

Il servizio di numero unico del Dipartimento Servizi e Politiche Sociali ha come obiettivo generale quello di garantire accoglienza telefonica ai cittadini, attraverso l'ascolto delle necessità e 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.

Le richieste di contatto e di informazione, 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, altresì, una certa difficoltà di sistema a dare risposte soddisfacenti e tempestive tramite i canali di accesso esistenti. Inoltre, 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, che richiedono nuove competenze da parte dei fruitori finali, quali la compilazione online di moduli in modalità self service e il rapporto con diverse istituzioni e uffici.

L'attività del numero unico quindi 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.

Ad oggi gli accessi telefonici sono stati gestiti dalle singole unità operative, organizzate come di seguito specificate.

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 Gregoret, 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 e molteplicità dei servizi resi impone la attivazione di un servizio coordinato di numero unico del Dipartimento che supporti la cittadinanza nell'indirizzamento all'ufficio competente. Ciò non significa eliminare dalla comunicazione pubblica immediatamente i numeri 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 di numero unico, 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. È prevista la possibilità di supporto anche in compresenza fisica, ma molto dell'attività di supporto informativo può essere svolta per via telefonica. In questo senso è previsto che ci sia una formazione iniziale degli operatori addetti al numero unico, a cura del Dipartimento al fine di condividere know how e procedure. L'importanza cruciale dello stretto collegamento tra uffici e numero unico 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 del numero unico 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.

Il servizio numero unico 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.

Infine appare imprescindibile che la competenza degli operatori addetti al numero unico 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.

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: 10/03/2021 09:56:13

IMPRONTA: AF15200A474F3604934DFB2A35D28E4E72DC102BF1CA907E2B20179A678E2B2B
72DC102BF1CA907E2B20179A678E2B2B428F7EAF3F49244398411029CDAE18D6
428F7EAF3F49244398411029CDAE18D61DCB5D7528E4F3D1CEC4BB87DBACBBE7
1DCB5D7528E4F3D1CEC4BB87DBACBBE739DB15A74F8F39AB488DDFBEF3022D6F