

2.1.2 Servizi sociali

Roma Capitale, nell'ambito delle proprie competenze, assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali con livelli quantitativi e qualitativi omogenei sul territorio. Le Strutture dell'Amministrazione preposte alla gestione ed erogazione di tali servizi sono:

- il **Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute**, cui spetta prevalentemente il compito di programmare, regolamentare e organizzare il servizio;
- i **Municipi** cui spetta la gestione diretta di alcuni servizi e il compito di collaborare con la struttura dipartimentale individuando i fabbisogni e avanzando proposte sul miglioramento del servizio e, in particolar modo, la responsabilità di erogare i servizi sul territorio.

Analisi dei principali indicatori sui servizi resi

Emergenza sociale e accoglienza

Nel 2012, per far fronte alle situazioni più critiche di disagio sociale, è stata offerta accoglienza ed assistenza alle persone senza fissa dimora mettendo a disposizione 131.972 pernottamenti in convenzione con Enti Confessionali (CRS ed Esercito della Salvezza), 523.885 pasti caldi erogati presso le mense feriali in convenzione (+6,9% rispetto al 2011), 26.404 pasti erogati presso le due mense sociali aperte nei giorni festivi (-3,5% rispetto al 2011 riconducibile alla chiusura a metà del 2011 della mensa di Via Lentini). Sono stati, inoltre, autorizzati dai Municipi ed erogati dalle mense sociali 540.770 buoni pasto (+11,8% rispetto al 2011) e consegnati a domicilio 85.638 pasti (-1,2% rispetto al 2011, decremento attribuibile alla variazione nel corso dell'anno della quantità di giorni feriali/festivi).

Sono rimasti pressoché invariati i servizi primari e di supporto socio economico offerti presso i Centri Diurni e l'Help Center della stazione Termini: le persone in difficoltà assistite, che pur solo di passaggio raggiungono la città di Roma, sono passate dalle 2.240 del 2011 alle 2.300 del 2012 (+2,7%).

Per il periodo invernale (dicembre-marzo) sono stati attivati i centri di accoglienza temporanea a favore di persone senza fissa dimora; il servizio nel 2012 ha erogato sia l'accoglienza che i pasti a circa 2.700 persone (+22,7% rispetto al 2011), parte delle quali con fragilità socio sanitarie.

Molto impegnativo anche il lavoro svolto dalla Sala Operativa Sociale che offre un servizio articolato in front office, con un numero verde attivo 24 ore su 24, e in back office, con assistenti sociali per la valutazione e la gestione dei casi. Nel corso dell'anno 2012 sono pervenute 112.956 telefonate (+6,3% rispetto al 2011) a cui sono seguiti 21.912 interventi tesi a risolvere situazioni di estrema emergenza a favore di 14.126 soggetti in difficoltà.

Tabella 2.1.2.1: Emergenza sociale e accoglienza: alcuni indicatori sui servizi resi. Anni 2011 e 2012

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012 vs 2011
Centri di prima accoglienza: N° accoglienze effettuate	132.420	131.972	-0,3%
Centri di accoglienza: N° pernottamenti autorizzati	97.678	122.737	25,7%
Centri diurni: N° beneficiari	2.240	2.300	2,7%
Pasti erogati presso le mense convenzionate	490.200	523.885	6,9%
Buoni pasto rilasciati per mense sociali	483.877	540.770	11,8%
Pasti consegnati a domicilio	86.640	85.638	-1,2%
Pasti erogati nelle mense aperte nei giorni festivi	27.360	26.404	-3,5%
Interventi e prestazioni per emergenza freddo: N° assistiti	2.200	2.700	22,7%
Nuclei madri con bambino accolti in centri di emergenza attivati dal Dipartimento	318	344	8,2%
Servizio di pronto intervento sociale: N° telefonate ricevute	106.243	112.956	6,3%
Servizio di pronto intervento sociale: N° prestazioni erogate	24.092	21.912	-9,0%
Servizio di pronto intervento sociale: N° persone in difficoltà assistite	14.206	14.126	-0,6%

Fonte: Relazione al Rendiconto 2011 e 2012 - Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute e Municipi

Servizi rivolti ai minori

Nel corso del 2012 sono stati notevolmente potenziati i servizi per assicurare l'accoglienza di minori italiani e stranieri presenti sul territorio cittadino che si trovano in stato di abbandono anche momentaneo; in particolare il numero dei minori stranieri in stato di disagio risulta aver subito un notevole incremento a causa dell'Emergenza Nord Africa e della crisi Medio Orientale. Nell'ultimo anno il numero dei minori per i quali le Forze dell'Ordine e l'Autorità Giudiziaria Minorile hanno chiesto immediata accoglienza è sensibilmente aumentato: i minori accolti nei Centri di Pronta Accoglienza convenzionati (CPA), anche appositamente attivati in emergenza, sono passati dai 1.823 del 2011 ai 2.670 del 2012, mentre gli ingressi in tali centri sono passati dai 2.596 del 2011 ai 3.669 del 2012, in quanto molti minori hanno effettuato più ingressi nel circuito, nell'arco temporale considerato.

Anche i centri di seconda accoglienza hanno incrementato l'attività in quanto è aumentato il numero degli inserimenti dei minori che sono passati dai 916 del 2011 ai 1.060 del 2012 (+15,7%), mentre si è registrato un decremento del numero dei nuclei madre bambino accolti, passati dai 20 del 2011 ai 3 del 2012; tale fenomeno è giustificato dalla trasformazione nel 2012 di uno dei centri (Bice Porcu) in centro di accoglienza per l'emergenza dove si è rilevato un incremento di 26 nuclei.

In crescita anche gli interventi relativi alla gestione della Tutela Pubblica da parte del Sindaco di Roma Capitale per i minori stranieri in stato di abbandono e per i minori residenti (incrementati rispettivamente dell'81,5% e del 17,9% rispetto all'anno precedente) ed il numero dei minori assistiti con interventi economici (+10,4%) e di quelli di età 0-6 anni assistiti in case famiglie (+10,1%).

Infine, i servizi a favore delle persone vittime di sfruttamento sessuale hanno subito un ridimensionamento, con una riduzione del 50% dell'attività delle Unità di Strada e dello Sportello rispetto al 2011, a causa della mancata assegnazione per il 2012 del finanziamento regionale integrativo. Ne è conseguita la riduzione del n° dei contatti in strada passati da 3.628 dello scorso anno a 2.618 nel 2012 (- 27,8%).

Tabella 2.1.2.2: Servizi ai minori: alcuni indicatori sui servizi resi. Anni 2011 e 2012

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012 vs 2011
Centri di Pronto Accoglienza: N° ingressi	2.596	3.699	42,5%
Centri di Pronto Accoglienza: N° minori accolti	1.823	2.670	46,5%
Centri di Pronto Accoglienza: N° minori di 6 anni accolti	62	59	-4,8%
Assistenza a minori in stato di necessità	80	91	13,8%
Centri di seconda accoglienza: N° minori accolti	916	1.060	15,7%
Centri di seconda accoglienza: N° nuclei madre bambino accolti	20	3	-85,0%
Tutela di minori stranieri in stato di abbandono	1.255	2.278	81,5%
Tutela di minori residenti	812	957	17,9%
Tutela di minori non riconosciuti	180	167	-7,2%
Interventi sui minori su richiesta della Magistratura: N° minori assistiti	4.926	4.927	0,0%
Unità di contatto per la prevenzione e l'emersione del fenomeno prostituzione: N° contatti in strada	3.628	2.618	-27,8%
Interventi economici: N° minori assistiti (fonte municipi)	4.834	5.337	10,4%
Case famiglia 0-3 anni: N° minori assistiti (fonte municipi)	99	109	10,1%
Strutture residenziali: N° minori assistiti (fonte municipi)	852	864	1,4%
Assistenza domiciliare e/o extra domiciliare : N° minori assistiti (fonte municipi)	811	814	0,4%

Fonte: Relazione al Rendiconto 2011 e 2012 - Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute e Municipi

Servizi rivolti alle persone anziane

Nel corso del 2012 le case di riposo e le comunità di accoglienza per anziani gestite da Roma Capitale hanno assistito complessivamente 211 anziani, con una diminuzione pari al -16,6% rispetto al 2011, dovuta alla chiusura della struttura "Roma 2" che ha comportato la sistemazione di parte degli anziani in strutture private (con il pagamento da parte dell'Amministrazione di una quota retta), oppure il rientro a casa con l'erogazione di un contributo economico attraverso il Progetto "tornare a casa" (n. 11 anziani).

Gli anziani affetti da patologie quali Alzheimer e Parkinson assistiti presso i 6 Centri diurni (n. 5 centri per malati di Alzheimer e n. 1 centro per malati di Parkinson) gestiti da Roma Capitale, in collaborazione con le ASL competenti per territorio, sono stati 252 mentre quelli assistiti con il servizio di Teleassistenza (contatti telefonici giornalieri con gli anziani, secondo un calendario personalizzato) e Telesoccorso (applicazione di un "orologio da polso" che attiva segnali di allarme alla Centrale operativa su segnalazione diretta da parte dell'anziano) sono stati 2.525 (al momento è in fase di elaborazione un nuovo Contratto di Servizio per la gestione del servizio).

Inoltre, per 3.255 anziani autosufficienti sono stati organizzati soggiorni diurni estivi, attraverso 3 tipologie diverse di soggiorni (oasi marine, termali e sportive), mentre per quanto riguarda i soggiorni residenziali con quota completamente a carico dell'anziano si è verificato un evidente decremento imputabile non a mancanze dell'Amministrazione ma alla grave congiuntura economica attuale. Gli anziani che hanno partecipato ai soggiorni estivi residenziali organizzati dai Municipi sono stati 3.445, con un aumento del numero dei partecipanti del 14,0% rispetto al 2011. E' stata inoltre registrata una leggera flessione del

numero degli anziani assistiti economicamente (pari al -6,1%), del numero degli anziani in assistenza domiciliare e/o extra domiciliare (pari al -3,2%) dovuta principalmente ad una riduzione di fondi disponibili, mentre si è registrato un aumento del numero degli anziani iscritti ai centri sociali (pari al 3,6%).

Tabella 2.1.2.3: Servizi alle persone anziane: alcuni indicatori sui servizi resi. Anni 2011 e 2012

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012 vs 2011
Case di riposo e Strutture gestite da Roma Capitale: N° anziani assistiti	253	211	-16,6%
Strutture residenziali gestite da Roma Capitale: N° anziani parzialmente autosufficienti assistiti	110	40	-63,6%
Centri diurni per Alzheimer e Parkinson: N° anziani assistiti	244	252	3,3%
Soggiorni residenziali con quota di pagamento a carico degli anziani: N° anziani partecipanti	383	71	-81,5%
Soggiorni residenziali: N° anziani partecipanti (fonte municipi)	3.023	3.445	14,0%
Soggiorni diurni estivi: N° anziani partecipanti	3.040	3.255	7,1%
Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso: N° anziani assistiti	3.073	2.525	-17,8%
Interventi economici: N° anziani assistiti (fonte municipi)	2.689	2.525	-6,1%
Assistenza domiciliare e/o extra domiciliare : N° anziani assistiti (fonte municipi)	3.895	3.771	-3,2%
Centri sociali anziani: N° anziani iscritti (fonte municipi)	90.370	93.580	3,6%

Fonte: Relazione al Rendiconto 2011 e 2012 - Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute e Municipi

Servizi rivolti alle persone con disabilità e disagio mentale

Nel corso del 2012 è stata garantita una situazione alloggiativa “protetta” (Comunità Alloggio) al di fuori del proprio nucleo familiare a 414 disabili adulti (+9,5% rispetto al 2011).

Il servizio che offre ai cittadini con disabilità motoria o non vedenti, mezzi di trasporto alternativi ai mezzi di trasporto pubblici, attualmente in fase di riorganizzazione, è stato utilizzato da 1.545 disabili.

Nel 2012 l'Amministrazione ha provveduto, inoltre, al finanziamento della parte sociale dei soggiorni che, gestiti dalle Aziende Sanitarie Locali, hanno consentito attività socio-riabilitative in luoghi diversi: in considerazione delle invariate risorse economiche degli ultimi anni e per consentire una maggiore partecipazione ai soggiorni estivi da parte dei cittadini disabili (+7,3%) sono stati organizzati un maggior numero di soggiorni brevi (anche week-end) a discapito di quelli prolungati.

Presso i 27 Centri per disagiati psichici sono continuate le attività di teatro, musica fotografia, pittura etc. e quelle di pre-formazione che, nel 2012 hanno coinvolto 1.537 cittadini disabili (+1,2%), mentre sono stati realizzati, in compartecipazione con le Aziende USL, soggiorni, weekend e gite giornaliere che hanno l'obiettivo di incrementare l'autonomia personale e consentire l'acquisizione di nuove abilità a favore di 2.530 persone con disagio psichico (-4,2% rispetto al 2011); tale riduzione è imputabile all'aumento dei costi delle strutture alberghiere e dei trasporti a fronte dello stesso importo economico messo a disposizione dall'Amministrazione Capitolina e dalle Aziende USL nei due anni di riferimento.

Tabella 2.1.2.4: Servizi rivolti alle persone con disabilità e disagio mentale: alcuni indicatori sui servizi resi. Anni 2011 e 2012

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012 vs 2011
Comunità Alloggio e Residenze protette: N° assistiti	378	414	9,5%
Assistenza domiciliare: N° assistiti (fonte municipi)	3.782	3.912	3,4%
Assistente Educativo Culturale: N° alunni disabili assistiti nelle scuole	3.255	3.684	13,2%
Servizio mobility card: N° beneficiari	1.545	1.545	0,0%
Soggiorni estivi : N° disabili partecipanti	2.015	2.163	7,3%
Centri diurni per disabili psichici: N° disabili partecipanti	1.519	1.537	1,2%
Soggiorni estivi: N° disabili psichici partecipanti	2.642	2.530	-4,2%

Fonte: Relazione al Rendiconto 2011 e 2012 - Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute e Municipi

Servizio Immigrati e Nomadi

Nel 2012 è diminuito il numero dei Centri di accoglienza immigrati (da 30 a 28) che hanno comunque garantito il servizio di mediazione culturale e lo sportello di accoglienza a 5.082 immigrati (-9,9% rispetto all'anno precedente); è rimasto inalterato il dato riferito ai minori che hanno frequentato i centri diurni educativi per immigrati. Si è invece verificato un incremento (+11,8%) del numero dei nomadi accolti nei campi attrezzati dovuto all'apertura del nuovo campo della Barbuta.

Tabella 2.1.2.5: Servizi rivolti ad immigrati e nomadi: alcuni indicatori sui servizi resi. Anni 2011 e 2012

Descrizione	2011	2012	Var. % 2012 vs 2011
Centri di accoglienza per immigrati: N° assistiti	5.638	5.082	-9,9%
Centri educativi per minori immigrati: N° minori	987	987	0,0%
Campi attrezzati gestiti: N° nomadi accolti nei campi	3.900	4.361	11,8%

Fonte: Relazione al Rendiconto 2011 e 2012 - Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute e Municipi