

Spett.le Roma Capitale  
Municipio Roma I Centro  
Direzione Socio Educativa – sede di Via Petroselli 50- 00186 Roma

ALLEGATO 2 PROPOSTA PROGETTUALE: Implementazione del servizio di segretariato sociale per presa in carico leggera a valere sulla QSFP annualità 2020 presso il segretariato sociale del Municipio Roma I Centro  
CUP:J81B19000760003

### Proposta progettuale

---

Considerata la numerosità di utenza adulta e anziana in condizione di elevata fragilità e vulnerabilità sociale che effettua l'accesso al Servizio di segretariato, e al fine di garantire anche alle persone con minori risorse e strumenti l'accesso ai servizi e alle risorse della comunità, la seguente Proposta progettuale descrive e propone interventi di potenziamento nell'ambito del servizio di Segretariato Sociale al fine di rispondere ai bisogni complessi di cui queste persone sono portatori.

In un ottica di presa in carico unitaria e globale gli operatori dell'Equipe avvieranno un percorso di *accompagnamento ai servizi* con una duplice finalità: da una lato si mira a potenziare gli interventi di approfondimento e conoscenza della situazione, coinvolgendo attivamente la persona stessa e i servizi territoriali di appartenenza, dall'altro, grazie a tale analisi, sarà possibile intercettare e rispondere nell'immediato ad eventuali bisogni semplici presenti, attraverso la presa in carico "leggera" da parte del Segretariato stesso.

Obiettivo ulteriore, nell'ottica di effettuare un'efficace integrazione tra il servizio di Segretariato sociale e il Servizio sociale municipale nella gestione e presa in carico delle situazioni complesse, sarà quello di poter effettuare degli invii in Area di II livello già completi di una approfondita prelievazione del bisogno e per i quali siano stati già effettuati degli interventi iniziali, fornendo una risposta immediata al cittadino rispetto agli aspetti più semplici della domanda.

In linea a quanto delineato nella lettera di invito è proposto il seguente potenziamento delle risorse umane, programmate all'interno del servizio in accordo con la committenza e in funzione delle reali esigenze del servizio:

Figura professionale	Ore settimanali	Attività
Assistente sociale	28 ore settimanali	Potenziamento Front Office
Educatore	24 ore settimanali	Potenziamento Front Office
Amministrativo	18 ore settimanali	Potenziamento Front Office
Amministrativo	18 ore settimanali	Potenziamento Back Office
Supervisore	1 ora settimanale	Potenziamento Back Office

Le seguenti figure, per quanto concerne le attività di potenziamento del Front Office, saranno coinvolte all'interno degli orari del servizio di Segretariato Sociale, ossia

	SEDI	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
FRONT OFFICE	Via Petroselli 50	9:00 – 12:30	9:00 – 12:30 14:00-16:00	9:00 – 12:30	9:00 – 12:30 14:00– 16:00	9:00-12:30
	Via Roma Libera 76	8:30-12:30	8:30-12:30 14:00-16:00	8:30-12:30	8:30-12:30 14:00-16:00	8:30-12:30
	Via Frà Albenzio 10	8:30-12:30	8:30-12:30 14:00-16:00	8:30-12:30	8:30-12:30 14:00-16:00	8:30-12:30

Gli interventi previsti, a potenziamento dell'equipe di Segretariato sociale, sono le seguenti:

- L'Assistente sociale** è impegnato nel potenziamento dell'attività di Front – office e opera secondo la metodologia attuata dall'Equipe del Segretariato sociale. In particolare effettua i colloqui successivi al primo, programmati dall'operatore addetto all'accoglienza, in caso in cui nel colloquio iniziale con persone adulte/anziane rilevi la presenza una situazione complessa, o la necessità di effettuare un ulteriore approfondimento. Il secondo colloquio con l'Assistente sociale è quindi finalizzato all'approfondimento della situazione presente e alla prevalutazione del bisogno. Da un punto di vista professionale, il colloquio è il luogo della "decodifica" della domanda di cui ogni cittadino è portatore: il bisogno è classificato e categorizzato all'interno del sistema dei servizi presenti. Il compito dell'assistente sociale è quello di mettere in luce il bisogno e individuare i possibili interventi/prestazioni idonei a dare una risposta a quanto emerso: dopo che il cittadino ha concluso la narrazione della propria situazione, avviene da parte dell'assistente sociale la riformulazione dei contenuti e l'eventuale ridefinizione delle aspettative dell'utente. Le informazioni raccolte, registrate nella modulistica/database in uso dal servizio sono:
  - la storia personale e/o familiare: sono registrati gli eventi che hanno portato alla problematica presente e i passaggi raccontati come fondamentali accaduti nella storia di vita del cittadino;
  - la richiesta espressa dal cittadino, quella che ha spinto la persona a rivolgersi al servizio;
  - i dati del segnalante e del caregiver. Spesso non è la persona che si trova in uno stato di necessità a rivolgersi al servizio, ma è un vicino o un familiare o un cittadino che segnala a qualsiasi titolo segnala la situazione problematica;
  - la valutazione del bisogno presente: l'assistente sociale valuta se il bisogno è di natura sociale, sanitaria, e socio-sanitaria, se trattasi di un bisogno semplice o complesso;
  - il percorso proposto e la documentazione acquisita (scansionata e allegata alla cartella utente dematerializzata).

A seguito del colloquio è possibile attivare le seguenti azioni:

- acquisizione di ulteriori informazioni attraverso il confronto con gli altri servizi che hanno in carico la situazione (se presenti) e con il Medico di Medicina Generale (in caso fosse necessario approfondire la situazione sanitaria);

- svolgimento di una visita domiciliare presso il domicilio della persona, favorendo la presenza all'incontro dei familiari e degli eventuali caregiver;
- attivazione dell'Educatore e/o dell'Amministrativo per l'attivazione degli interventi individuati come prioritari o di immediata risoluzione

Effettuati gli interventi programmati e dopo avere redatto la relazione conclusiva contenete sia le informazioni rilevate nei colloqui di Segretariato sociale sia quelle nell'ambito degli interventi esterni (visita domiciliare, colloquio con i servizi etc.), viene effettuato l'invio in area di II livello.

- **Educatore professionale:** su indicazioni dell'Assistente sociale effettua gli interventi sia nel Front Office sia all'esterno, finalizzati a supportare la persona nello svolgimento delle pratiche necessarie per rispondere al bisogno presente. In accordo con il servizio può effettuare colloqui con la rete socio-relazione della persona (vicinato, parenti, familiari etc.) al fine di intercettare eventuali risorse che possano essere sensibilizzate rispetto ad una maggiore vicinanza /monitoraggio del beneficiario, individuando quando possibile delle strategie di contenimento /contrasto del fenomeno dell'isolamento sociale.
- **Amministrativo:** sia l'attività di front office che di back office è potenziata di 18 ore ciascuna dalla figura dell'amministrativo. Questo consentirà sia di poter effettuare un supporto maggiore nella compilazione e verifica della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi / prestazioni, rivolto al cittadino adulto/anziano con fragilità, sia di efficientare ulteriormente il lavoro di dematerializzazione del fascicolo del cittadino, della movimentazione delle pratiche e dell'aggiornamento dei database /piattaforme in uso al servizio rispetto ai dati dei beneficiari e del servizio in generale, al fine della rendicontazione sociale e della stesura dei report del servizio utili per programmare le azioni future della committenza e del Servizio stesso rispetto ai bisogni presenti sia conosciuti che emergenti,
- **Supervisore:** ad integrazione della attività di supervisione già calendarizzata, è rivolta a tutto il personale impiegato nei tre poli del servizio di Segretariato Sociale – PUA, compreso il personale delle ASL. È utilizzata una metodologia didattica attiva con la quale si darà spazio alla partecipazione degli allievi, favorendo la riflessione collettiva in un clima di rispetto e assenza di giudizio. In modo particolare, l'ora aggiuntiva prevista, è finalizzata al potenziamento di una riflessione critica in merito agli interventi effettuati rispetto alle situazioni di vulnerabilità sociale in età adulta e anziana, evidenziando gli obiettivi raggiunti, le criticità e le situazioni per le quali il servizio non è riuscito a fornire una risposta soddisfacente.

Per quel che riguarda la metodologia del servizio e il monitoraggio, le azioni a contratto del turn-over e burn out, nonché le attività formative proposte, l'equipe qui descritta si integrerà con l'equipe attualmente presente nel servizio del Segretariato sociale, adottando la metodologia presente e partecipando alle azioni programmate. In particolare l'equipe parteciperà al **Piano di Valutazione degli interventi** già in essere ossia:

Azione	Piano di Valutazione
Azioni del servizio: a) Front-office b) Back – office	Sono effettuate le seguenti attività di monitoraggio: - <b>riunione di equipe</b> mensile presso la sede di Via Petroselli con l'intera equipe, - <b>riunioni di equipe settimanale</b> presso ciascuna sede di Segretariato Sociale - PUA al fine di monitorare l'andamento del servizio e affrontare la valutazione dei casi complessi, - <b>riunioni trimestrali le aree Anziani e Adulti</b> , con i referenti delle aree e con il responsabile del segretariato. I singoli casi sono monitorati attraverso l'analisi delle informazioni rilevate nei colloqui e registrate nelle piattaforme Anthology e SIGeSS, nella Scheda di primo contatto Segretariato – PUA, nei Database in uso dal servizio.
Gradimento del servizio	Rilevazione della customer satisfaction attraverso la somministrazione periodica di questionari di gradimento dei beneficiari
Efficacia complessiva del servizio	È effettuata la raccolta e l'analisi delle informazioni qualitative e quantitative relative al servizio utilizzando i dati aggregati presenti nei database/piattaforme. Le analisi effettuate sono riportate e discusse nei Report periodici del lavoro svolto.

Sarà inoltre competenza del **Coordinatore** del servizio del Segretariato sociale supervisionare e monitorare l'operato del personale, in particolare rispetto ai turni e agli orari, tramite controlli sulla rendicontazione delle ore e sui report di competenza del personale. A tal fine è adottato il **Gestionale GECOS**, software che consente la gestione del personale che permette di: effettuare la pianificazione giornaliera, settimanale e mensile dei turni del personale, registrare la presenza giornaliera delle ore lavorate da ciascun operatore, gestire le assenze degli operatori garantendo continuità al servizio.

**I report prodotti, integrando la reportistica del Segretariato sociale, sono i seguenti:**

Report	Contenuti	A cura di	A chi è rivolto
Cadenza mensile	N° dei colloqui per tipologia ed esito N° invii alle aree per prese in carico di II livello e alla UVMD. N° di invii e accompagnamenti ai servizi effettuati N° di richieste di accesso ai servizi ricevute N° dei contatti di rete effettuati N° e tipologia interventi esterni effettuati N° ore effettivamente lavorate dagli operatori e dall'equipe complessivamente. Eventuali criticità emersi e proposte di sviluppo del servizio	Équipe Coordinatore del servizio del Segretariato Sociale	Responsabile di Area della Cooperativa  Referente committenza
Cadenza semestrale	Dati aggregati delle rilevazioni mensili dai quali si evince: - il flusso di utenza - tipologia di richieste e bisogni emersi e tipologia di risposta fornita - le azioni di rete implementate al fine di costruire procedure di collaborazione nei singoli casi - Report questionari sulla valutazione della soddisfazione del servizio da parte degli utenti	Coordinatore del Servizio del Segretariato sociale  Équipe	Responsabile di Area della Cooperativa Responsabile qualità  Referente committenza
Relazione Annuale	Report sui risultati sia da un punto di vista qualitativo delle rilevazioni effettuate. Analisi dei bisogni ai quali non si è riuscito rispondere. Tipologia e caratteristiche di utenza e servizi richiesti. Grafici e tabelle per aggregare i dati rilevati e visionare l'andamento complessivo del	Coordinatore del Servizio Équipe del segretariato	Responsabile di Area della Cooperativa Referente committenza

	servizio.		
Fine progetto	Valutazione dell'impatto ottenuto dalle diverse azioni che fornisca elementi utili alla progettazione degli interventi futuri.	Equipe e Responsabile d'area	Referente committenza

Prospetto costi:

Figura professionale	Livello	Ore sett.	Costo orario	Costo orario settimanale	Costo complessivo
Assistente sociale	D2	28	<b>€ 23,40</b>	€ 655,20	€ 34.162,13
Educatore	D2	24	<b>€ 23,40</b>	€ 561,60	€ 29.281,82
Amministrativo	C1	18	<b>€ 20,85</b>	€ 375,30	€ 19.568,14
Amministrativo	C1	18	<b>€ 20,85</b>	€ 375,30	€ 19.568,14
Supervisore	-	1	<b>€ 100,00</b>	€ 100	€ 5.214,00
<b>Totale costi del personale</b>					€ 107.794,24
<b>Costi di gestione (11,7%)</b>					€ 12.632,43
<b>TOTALE (iva esclusa)</b>					€ 120.426,67
<b>Iva 5%</b>					€ 6.021,33
<b>TOTALE incluso iva e oneri sicurezza</b>					<b>€ 126.448,00</b>
<b>Oneri sicurezza*</b>					€ 1.204,27
(*) 1% del totale dei costi, oneri compresi nel costo del lavoro					

Roma 11/12/ 2023

Rappresentate legale di COTRAD ONLUS  
Lino Guerra (firmato digitalmente)

Rappresentante legale di Eureka I  
Renato Miccio (firmato digitalmente)