



# Porta di Accesso ai Servizi Sociali Comunali

Il servizio nasce per **facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi socioassistenziali** e **supportare i professionisti del Servizio Sociale Comunale** nelle attività di informazione, orientamento, sostegno psicosociale, prima valutazione del bisogno e presa in carico.

Si tratta di un'offerta estremamente innovativa in quanto prevede **un'esternalizzazione**, seppur **parziale e di primo livello**, di alcune funzioni tipiche del SSC (**Segretariato Sociale**).

# Vantaggi per il Comune



## Semplificare l'accesso all'offerta socioassistenziale

Facilitare un **accesso appropriato dei cittadini ai servizi socioassistenziali** del Comune



## Filtrare la domanda

**Ridurre** - tramite un'azione di filtro "intelligente" - **la domanda «impropria»** di servizi, misure e prestazioni



## Supportare ed efficientare

**Ottimizzare** il lavoro del Servizio Sociale Professionale (**SSP**); ridurre il numero di Assistenti Sociali interne al Comune deputate a funzioni di primo livello



## Comunicare efficacemente

**Relazionarsi** (mediante attività inbound e outbound) con i cittadini e gli utenti in carico, per diverse finalità



## Rispettare la normativa

Obbedire **al dettato della Legge 328/2000** che prevede l'istituzione del servizio di **pronto intervento sociale**



## Raccogliere dati

Disporre di **dati e informazioni sulla domanda e sul bisogno sociale** del territorio (Osservatorio dei fenomeni sociali)



## Migliorare l'immagine

**Qualificare l'immagine dell'Amministrazione** presso la cittadinanza per quanto riguarda **l'accessibilità e la tempestività** di risposta del Servizio Sociale Comunale.

# Vantaggi per Il cittadino



## **Risposta univoca e garantita**

Attraverso un numero dedicato



## **Accesso tempestivo e facilitato**

al Servizio Sociale Comunale



**Disponibilità di informazioni** puntuali, aggiornate e mirate



**Supporto nella compilazione** di domande e procedure amministrative



**Supporto professionale** per chi versa in condizioni di disagio psicosociale



# Attività



## Segretariato sociale

Informazione, orientamento e consulenza sui contenuti, requisiti e modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni sociali del Comune/ATS



## Orientamento alle risorse della rete

Informazione e orientamento sulle risorse territoriali



## Gestione colloqui

Gestione del primo colloquio (telefono o videochiamata), con azione di filtro per l'accesso mirato ai Servizi



## Centro di Ascolto

Supporto psicologico professionale a cittadini/utenti che versano in condizioni di disagio psicosociale



## Supporto amministrativo

Aiuto nella compilazione di domande online per misure, interventi e prestazioni del SSC



## Gestione agenda

Gestione appuntamenti delle Assistenti Sociali; attività di promemoria all'utente



## Campagne informative

Trasmissioni di comunicazioni e messaggi a target specifici di cittadini/utenti (servizio outbound).



## Supporto al Pronto Intervento Sociale

Risposta telefonica h24 alle istituzioni/organizzazioni deputate alla gestione delle emergenze/urgenze, prima valutazione della situazione critica, attivazione della rete o dell'AS Comunale reperibile, monitoraggio dell' intervento e passaggio di consegne



## Osservatorio Fenomeni sociali

Raccolta, elaborazione ed analisi dei dati sulla domanda e sul bisogno; **predisposizione e invio di reportistica** periodica e on demand

# Una comunicazione proattiva



## Servizio outbound

Il **PASS** garantisce anche un **servizio outbound** per aiutare l'Amministrazione Comunale a comunicare proattivamente con il cittadino/utente, con varie finalità.



## Campagne informative

Tale funzione permette di realizzare, al bisogno, **campagne di informazione e sensibilizzazione, indagini sulla qualità dei servizi, comunicazioni** targettizzate quali promozione di misure, variazioni di appuntamenti, richieste di documentazione, informazioni sullo stato di una pratica, comunicazioni di servizio o verifiche sull'andamento della presa in carico.



## Comunicazione come strumento

La comunicazione proattiva diventa uno **strumento del Sistema** per raggiungere specifici target di popolazione con messaggi personalizzati e rilevanti.

# Una segreteria efficiente ed efficace



## Razionalizzazione del lavoro

Una funzione mirata ad **agevolare e razionalizzare l'attività del SSP**, sottoposto a intensi ritmi di lavoro, a causa dell'elevata domanda.



## Gestione appuntamenti

Il PASS **filtra e fissa** in orari e "slot" concordati gli **appuntamenti**, di solito relativamente a utenti già valutati o in carico.



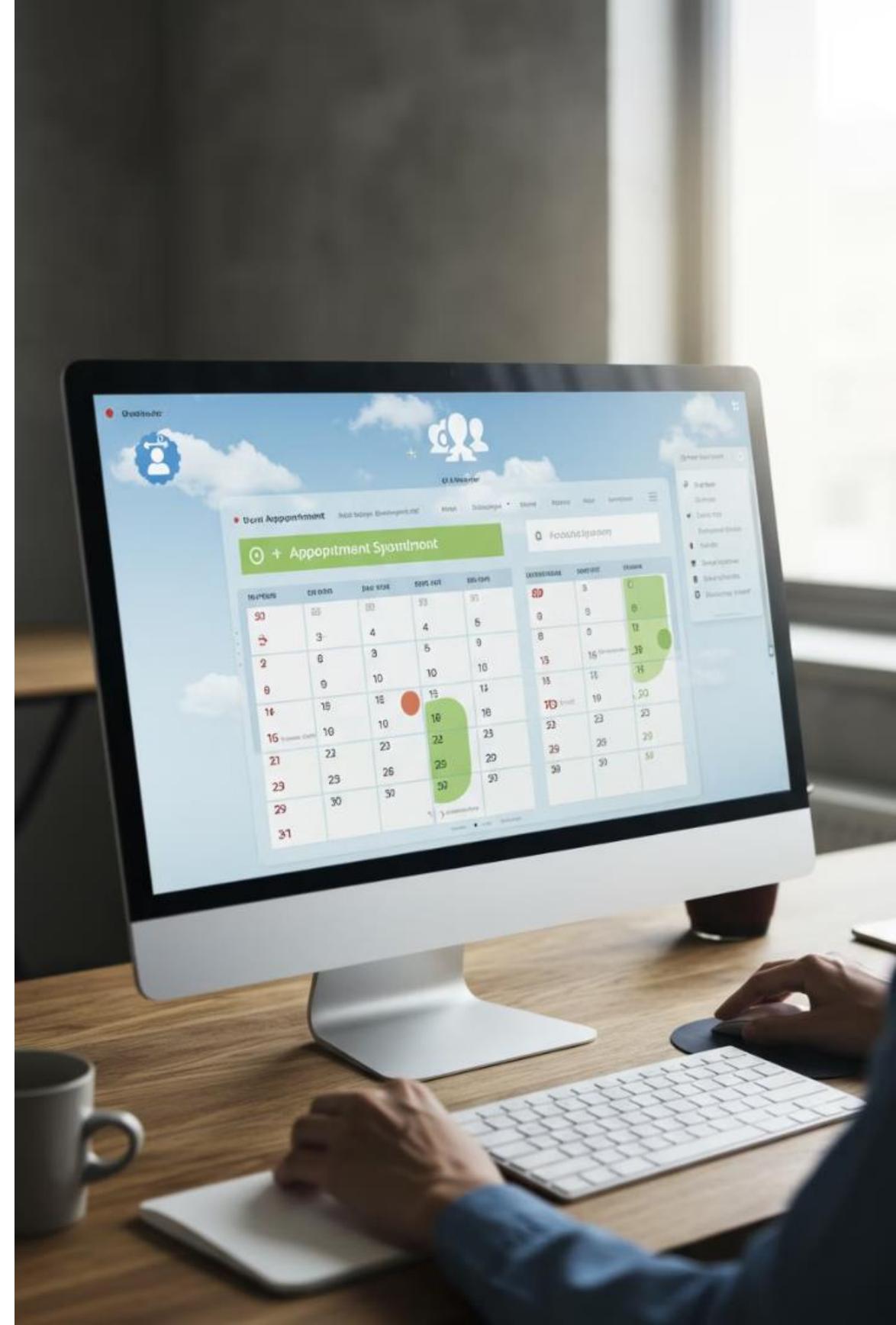
## Promemoria automatici

Contestualmente **invia un SMS di promemoria** all'utente con tutti i dati relativi all'appuntamento e gestisce eventuali annulli, modifiche e variazioni.



## Agenda informatizzata

L'attività viene svolta grazie ad un software dedicato, **un'agenda informatizzata** multifunzione integrata con la scheda di accesso.



# Un supporto al cittadino

## Help desk telefonico

Il PASS offre supporto tecnico, guidando l'utente nella compilazione di domande e documentazione da presentare al Comune «online», passo dopo passo..

## Appuntamenti in presenza

Per chi non ha strumenti digitali, vengono organizzati incontri presso sedi comunali attrezzate.



## Spazio Empatico

Grazie al PASS, il Cittadino, in caso di effettivo bisogno, è contenuto, rassicurato e stabilizzato dal punto di vista psicologico.

## Supporto digitalizzato

Un servizio di Chat per rispondere a domande frequenti e/o supportare rapidamente il Cittadino.

# Un supporto al pronto intervento sociale

## Servizio 24/7

Un servizio attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24, per la pronta gestione delle **emergenze sociali**.

## Numero dedicato

Consiste nella messa a disposizione di un **numero telefonico riservato ai soggetti appartenenti alla rete dell'emergenza** (Servizi Sanitari/NUE, Forze dell'Ordine, Enti del Terzo Settore, Centri Antiviolenza), che possono segnalare casi urgenti e situazioni emergenziali.

## Valutazione e intervento

La **segnalazione viene raccolta e valutata dal PASS**: può essere gestita telefonicamente individuando la soluzione in autonomia (es. un ricovero in una struttura d'accoglienza per un senza tetto) oppure attivando la reperibilità di un'assistente sociale territoriale che si reca in loco.

## Monitoraggio e passaggio di passaggio di consegne

L'Assistente Sociale del PASS **provvede a registrare l'evento e a monitorarne l'andamento**, per poi condividere contenuti e esito con il Servizio Sociale nel primo giorno utile.

# L'Osservatorio sui fenomeni sociali

Il PASS garantisce un'attività di osservatorio dei **fenomeni sociali emergenti** con azioni di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati e delle informazioni relative all'utenza, alla domanda, al bisogno ed alle attività gestite.

L'Osservatorio produce **reportistica quanti-qualitativa** che coadiuva l'Amministrazione nell'analisi del bisogno e nella programmazione, sia strategica che operativa, dei servizi.



# Risorse e Strumenti



## Personale qualificato

**Operatori esperti** e costantemente formati (Team di assistenti sociali e psicologi iscritti all'albo).



## Linee telefoniche dedicate dedicate

**Numero Verde/a riferimento geografico** rivolto ai **cittadini**, attivo in orario diurno

**Numero telefonico** dedicato agli operatori del Comune, attivo in orario diurno

**Numero telefonico** dedicato alle **istituzioni** deputate alla gestione delle emergenze (Pronto Intervento Sociale), **attivo 7 giorni su 7, h24**



## Software e sistemi

**Software CRM** per l'accoglienza e la **registrazione delle chiamate, della domanda e del bisogno**, delle caratteristiche sociodemografiche dell'utenza e delle risposte attivate; gestione **reportistica**, elaborazione dati ai fini dell'osservatorio sui fenomeni sociali

### **Software «Agenda**

**Appuntamenti»** per la gestione degli appuntamenti del Servizio Sociale

**Banca dati «offerta territoriale»** per la raccolta informatizzata delle informazioni sulla rete di welfare territoriale



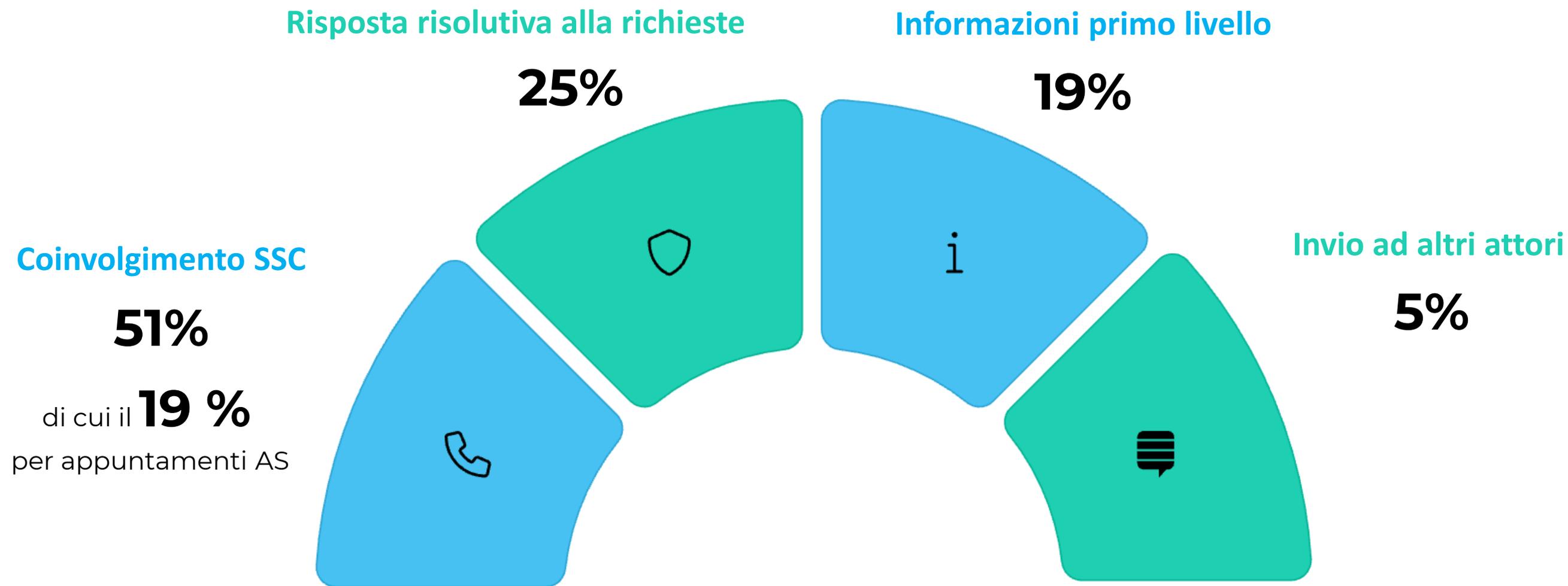
## Infrastruttura

Sistema di **Call Contact Center professionale** per la gestione delle attività inbound ed outbound

**Centrali operative integrate, attive h24**, strutturate per il disaster recovery

# Efficacia del Servizio

L'esperienza nel Comune di Trieste



Coinvolgimento SSC

**51%**

di cui il **19 %**  
per appuntamenti AS

Risposta risolutiva alla richieste

**25%**

Informazioni primo livello

**19%**

Invio ad altri attori

**5%**

Complessivamente **quasi la metà delle chiamate (49%) è stata gestita senza coinvolgere il SSC**



[www.televita.it](http://www.televita.it); [info@televita.it](mailto:info@televita.it); 040/7786111