Copia del documento originale con apposizione del protocollo

CITTA' DI TORINO
Dipartimento Servizi Sociali,Socio sanitari e Abitativi
Divisione Politiche Sociali e Socio Sanitarie, Minori e Famiglie

Alla Regione Piemonte
Direzione Sanità e Welfare
Settore Politiche per bambini, le famiglie,
minori e giovani, sostegno alle situazioni di
fragilità sociale

Dirigente
Dott.ssa Antonella
CAPRIOGLIO
Funzionaria referente
Dott.ssa BISSET A. Barbara

famigliaediritti@cert.regione.piemonte.it

Partenza: AOO 043, N. Prot. 00059889 del 23/10/2024

7.v, 150.v, 10.v, 10/2024A/043.fra, 043.arm, 3217.nd

OGGETTO: richiesta di sostegno progetto Call Center per l'annualità 2025 e piano di programmazione delle attività

Il Servizio Call Center madre bambino è giunto al suo quindicesimo anno di attività. Con la nascita del Pronto Intervento Sociale, LEPS previsto dal Piano Nazionale per gli Interventi ed i Servizi Sociali di contrasto alla povertà e finanziato dal Fondo Povertà, la Città ha pensato di integrare e rafforzare il servizio emergenziale riconducendolo in un'unica sede operativa, via Trana 3 (TO), situata in posizione centrale e strategica. I finanziamenti restano comunque separati e utilizzati per diverse tipologie di utenza: con il Call Center vengono sostenute le collocazioni in emergenza e le spese ad esse relative per situazioni di gestanti, madri con bambino, donne sole, in situazione di fragilità e/o vittime di violenza; con il Fondo Povertà vengono invece sostenute le spese per qualsiasi situazione di emergenza sociale per quei cittadini che producono bisogni non differibili.
Inoltre è stato individuato un unico responsabile in E.Q. che può fare da raccordo tra entrambi i Servizi, mantenendo la specificità del Call Center che si è sempre dedicato allo sviluppo e alla sperimentazione della rete di accoglienze e di accompagnamento all'autonomia, con particolare riferimento ai posti di emergenza gestiti come da Convenzione da Associazioni di volontariato.
Ogni anno Città di Torino rinnova la progettualità d'intesa con il coordinamento mamma-bambino; da ultimo la convezione, in allegato, in fase di rinnovo con scadenza ottobre 2025.
Negli anni il Servizio è diventato un punto di riferimento che unifica le segnalazioni e le richieste di accoglienza per le donne in difficoltà: il lavoro prioritario non è solo quello di occuparsi degli inserimenti delle donne sole o dei nuclei madre-bambino in emergenza ma è soprattutto un lavoro preventivo e di supporto anche alle capacità genitoriali, anticipando in qualche modo, se vogliamo la normativa regionale n. 17 del 28 ottobre 2022 per orientare i servizi nella ricerca di risorse adeguate per le progettualità future.
Come da convenzione, i Gruppi di Volontariato Vincenziano mettono a disposizione due assistenti sociali che si occupano di progetti e accoglienza in emergenza per donne sole, gestanti e madri con bambini, italiane e straniere e/o vittime di violenza e/o in situazione di difficoltà sociale, in spazi e con dotazioni della Città di Torino, che ne garantisce il coordinamento tecnico.
Il Call Center ha le seguenti funzioni:

Partenza: AOO 043, N. Prot. 00059889 del 23/10/2024

7.v, 150.v, 10.v, 10/2024A/043.fra, 043.arm, 3217.nd

- fornire nell'emergenza ai Servizi Sociali posti disponibili per accoglienza residenziale presso associazioni di Volontariato e Promozione Sociale mantenendone il coordinamento e curando i contatti con le stesse organizzazioni;
- segretariato sociale;
- ascolto/valutazione ed eventuale accoglienza temporanea in emergenza di gestanti e madri con figli e/o donne sole vittime di violenza residenti in comuni diversi da Torino, curando il passaggio alla presa in carico dei servizi competenti;
- temporanea presa in carico di situazioni che dimorano sul territorio cittadino attraverso interventi che hanno l'obiettivo di sviluppare l'empowerment della persona;
- Sostegno alla Segreteria del Coordinamento madre- bambino per la raccolta ed elaborazione dei dati annuali.

Il Call center nasce come "servizio per i servizi", riceve dunque le segnalazioni dei casi da Servizi sociali, Ospedali, Forze dell'Ordine, Associazioni, Centri di Volontariato.

E' attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00. Dopo le 17.00 e durante i giorni festivi interviene il Pronto Intervento Sociale che nel primo giorno feriale si interfaccia con le assistenti sociali del call center che avviano fin da subito una procedura di presa in carico della situazione.

Come emerge dalla descrizione del Servizio e dalla collaborazione tra i nostri Enti e le Associazioni di Volontariato coinvolte, risulta indispensabile garantire la continuità del Servizio sulla nuova annualità per evitare che si interrompano interventi avviati sulle beneficiarie in attesa degli adempimenti burocratici ed in previsione della stipula del nuovo Protocollo sul Coordinamento madre-bambino.

Pertanto la Città richiede all'Ente regionale un contributo per l'annualità 2025 al fine di supportare le attività suindicate e dettagliate nella Convenzione allegata.

Si ringrazia per l'attenzione e si porgono distinti saluti

CITTA' DI TORINO
Dip. Servizi Sociali, Socio Sanitari e Abitativi
Divisione Politiche Sociali
Servizio Minori e Famiglie
La Dirigente
Barbara SOLARI

La Dirigente
Barbara Solari

Responsabile del Procedimento
La funzionaria in EQ Laura Pasquali Tel. 01101125444 laura.pasquali@comune.torino.it
Responsabile istruttoria
Anna Marmolino Tel. 01101125159 anna.marmolino@comune.torino.it