

PRONTO BANCO
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TELEFONICA



ABSTRACT
ATTIVITA' ANNO 2010
Fondazione Banco Alimentare-Onlus

Pronto Banco è un servizio di accoglienza telefonica che offre sostegno alle persone in difficoltà avvalendosi dell'azione di professionisti specializzati nella relazione d'aiuto e di una rete di servizi sul territorio, con l'obiettivo di promuovere l'autonomia dell'individuo e ridare dignità alla persona. Età Insieme gestisce questo progetto per conto della Fondazione Banco Alimentare.

La *Fondazione Banco Alimentare-Onlus* ha avviato questo progetto nel 2003 in via sperimentale in Sicilia ed ha reso operativo il numero verde dal luglio 2004; il numero è totalmente gratuito per l'utente e accessibile dalla rete fissa e da tutti gli operatori di telefonia mobile. Le linee sono aperte dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festività escluse. Negli orari non operativi è attiva una segreteria telefonica per permettere agli utenti di lasciare un messaggio ed essere quindi richiamati da un operatore.

Dal 2004 al 2010 sono arrivate al servizio **77.806** chiamate e ne sono state gestite **41.626** (media annuale: 6.937 chiamate gestite). Le chiamate effettuate sono state **42.544**.

I casi gestiti sono stati **2.057** con la relativa presa in carico non solo degli utenti ma anche delle loro famiglie che hanno comportato **3.097** proposte di co-gestione agli enti territoriali che hanno aderito alla rete di Pronto Banco

Le postazioni attivate contemporaneamente sono due/tre, gestite da quattro/sei operatori part-time. I risultati sono stati ottenuti con un impiego minimo di risorse grazie all'ottimizzazione dell'organizzazione del servizio ed allo strumento call center che è risultato essere molto funzionale.

Da luglio 2004 il servizio è attivo nelle province di Palermo e Catania, da luglio 2005 nelle province di Trapani, Messina e Caltanissetta. Dal 2008 sono aperte le linee alla provincia di Siracusa.

L'attività di sostegno è possibile anche grazie alla rete territoriale creata, implementata e valorizzata da Pronto Banco in questi anni. Gli enti che fanno parte della rete sono **1.634**

(enti privati, pubblici e liberi professionisti) che offrono **3.949** servizi diversi.

Le 254 persone (e relativi nuclei familiari) accolte nel 2010 hanno richiesto la gestione di 1020 bisogni diversi (un utente solitamente presenta più bisogni per se stesso o per la sua famiglia).

Le aree dove si collocano la maggioranza delle 1020 problematiche affrontate sono:

- Interventi a sostegno di persone e famiglie indigenti
- Problematiche legate alla maternità e disagio psicologico
- Informazioni ed assistenza nell'iter burocratico per richiedere prestazioni
- Disoccupazione
- Contenimento e sostegno alla persona

Per la gestione di questi bisogni è stato attivato un percorso di aiuto che può coinvolgere agenzie del territorio a cui, nel 2010, sono stati effettuati 363 invii. Gli attori della rete sono i servizi pubblici, enti privati attivi nel sociale (alcuni dei quali precedentemente convenzionati con la *Fondazione Banco Alimentare-Onlus*) e liberi professionisti come medici, avvocati o psicologi.

L'obiettivo è quello di permettere un confronto continuativo tra agenzie diverse al fine di elaborare modalità di intervento condivise. La rete lavora grazie alla creazione di un database informatizzato creato a seguito di un'approfondita indagine delle agenzie territoriali. In questo modo vengono valorizzate le risorse del territorio e si ottimizzano le risorse impiegate nella gestione di un caso. Pronto Banco offre agli enti un servizio di pre-selezione dei casi che gli consente di ricevere utenti adatti al servizio che offrono e già preparati al percorso che dovranno intraprendere. Questa mappatura è costantemente aggiornata ed ampliata.

Questi 1634 enti offrono 3949 servizi diversi; le tipologie di servizi più frequenti sono l'assistenza alimentare (19%), le strutture d'accoglienza (11%), i servizi a sostegno di persone e famiglie indigenti (11%), servizi per il sostegno alla persona, aiuto alla vita e supporto psicologico (8%), i servizi a sostegno dei minori (7%).

L'implementazione della mappatura è avvenuta principalmente sulle province di Catania e Palermo attraverso una nuova metodologia di lavoro che promuove tavole rotonde con tutti gli enti coinvolti nella gestione di un determinato caso. Si tratta di una sperimentazione complessa ed innovativa per il territorio che sta dando buoni risultati sia in termini di interesse da parte degli enti che in termini di condivisione e facilitazione del percorso d'aiuto.

Nell'ambito dell'analisi del funzionamento della rete è importante analizzare i canali di accesso al servizio da parte degli utenti. Emerge, infatti, un dato significativo che evidenzia come la credibilità e l'efficacia dell'intervento di Pronto Banco siano riconosciuti dagli attori della rete territoriale da cui proviene ben il 65% delle segnalazioni dei casi.

Nel 2010 le segnalazioni da parte degli enti pubblici sono aumentate rispetto all'anno precedente fino a superare la percentuale delle segnalazioni da parte degli enti privati, che finora era stata sempre la più alta.

Del 59% di segnalazioni provenienti da enti pubblici abbiamo un significativo 81% dai servizi sociali; sempre più spesso gli assistenti sociali chiamano Pronto Banco per chiedere di prendere in carico un loro assistito. Il servizio poi li coinvolge attivamente nel percorso d'aiuto alla persona. Nel 2010 è proseguito il lavoro di supporto ai referenti degli enti e di ascolto delle difficoltà incontrate per aiutare l'utenza.

Dal Maggio 2011 ha preso avvio la mappatura dei servizi sul territorio della città di Milano con l'intento di supportare il lavoro dei consulenti del call center di cui è prevista l'apertura delle linee a partire da Gennaio 2012.