

## **LINEE GUIDA PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE – P.I.S.**

### **Premessa**

La legge quadro n. 328/2000 introduceva per la prima volta, collocandolo tra i livelli essenziali di assistenza sociale (art. 22 c. 4), il Pronto Intervento Sociale, da realizzarsi “tenuto conto delle risorse ordinarie già destinate dagli enti locali alla spesa sociale”. Trovando tecnicamente nei limiti delle risorse il motivo della difficoltà di attivazione del servizio, nei fatti, fino ad oggi il servizio è stato garantito in modo non del tutto strutturato.

Successivamente, con il Decreto interministeriale del 22 ottobre 2021, è stato approvato il *Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà per il triennio 2021-2023*; tale Piano indicava, tra gli obiettivi da perseguire, la realizzazione del Pronto Intervento Sociale e prevedeva l'attivazione di forme di finanziamento di tale servizio, a valere sui fondi nazionali ed europei.

È stato quindi emanato l'*Avviso pubblico 1/2021 PrInS - Progetti Intervento Sociale*, rivolto agli Ambiti Territoriali, per la presentazione di progetti per finanziare il Pronto Intervento Sociale e interventi a favore delle persone senza dimora o in situazione di povertà estrema o marginalità, a valere sulle risorse europee dell'iniziativa REACT-EU.

Si conferma, nell'Avviso pubblico, che il Pronto Intervento Sociale rientra tra i LEPS “Livelli Essenziali della Prestazione” in quanto incluso fra i servizi attivabili ai sensi dell'art. 7, c. 1, del D.Lgs. 147/2017 e già ricompreso, ai sensi dell'art. 22, c. 4, della L. 328/2000, fra quelli che devono essere attivati in tutti gli Ambiti. In ogni territorio deve essere garantito un servizio di Pronto Intervento Sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.

Nelle schede tecniche allegate al recente Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà per il triennio 2021-2023 (3.7.1 Scheda LEPS Pronto intervento sociale) il PIS - Pronto intervento sociale viene definito come segue: “Il servizio si attiva in caso di emergenze ed urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producono bisogni non differibili, in forma acuta e grave, che la persona deve affrontare e a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato, con un servizio specificatamente dedicato. Il Pronto Intervento Sociale viene assicurato 24h/24 per 365 giorni l'anno”.

**BOX 1. - Definizione e condivisione del significato di emergenza e urgenza sociale**

Si possono sinteticamente riassumere i criteri distintivi tra emergenza ed urgenza, mutuando dal sistema sanitario, come segue:

- Per **emergenza** si intende una situazione che pone la persona in pericolo di sopravvivenza e per questo è richiesto un intervento immediato e improcrastinabile. Può manifestarsi in contesti di violenza, di inadeguatezza grave, di privazione o di allontanamento dal nucleo, e in generale in quelle situazioni imprevedibili che, per eventi traumatici o calamitosi, richiedano un immediato “intervento di soccorso sociale”.
- L'**urgenza** esprime una necessità impellente o una condizione che, per determinati fattori, richiede di essere gestita con precedenza rispetto alle altre per evitare che la condizione stessa peggiori. Un'urgenza, se viene riconosciuta come tale, deve quindi avere la precedenza rispetto ad altre situazioni perché, se non gestita, rischia di aggravarsi relativamente in fretta.

**1. Obiettivo delle Linee guida**

Con il Pronto Intervento Sociale si configura non soltanto la costituzione di un vero e proprio “servizio”, dedicato e specifico, che affianca l'offerta di servizi sociali già presente, ma anche come un'operazione di “messa a sistema” di servizi già presenti e/o attivazioni di nuove opportunità che si integrano e intervengono per dare una risposta tempestiva a situazioni di particolare bisogno.

Il Pronto Intervento Sociale deve operare in maniera integrata con tutti i Servizi territoriali, Servizi Sanitari, Forze dell'ordine, Centro Antiviolenza, Enti del Terzo settore (strutture di accoglienza, ecc.), per connettere meglio esperienze già attive e processi che si andranno a sviluppare e consolidare, valorizzando le relazioni organizzative.

Obiettivo delle Linee guida è quello di definire ruoli e compiti dei diversi soggetti chiamati ad intervenire nelle situazioni emergenziali, i processi per la gestione degli interventi e il flusso delle decisioni relative alla segnalazione, alla sua valutazione, all'intervento da erogare in “emergenza” e all' invio per una “presa in carico” tempestiva da parte dei servizi sociali di riferimento.

**2. Definizione del Pronto Intervento Sociale - obiettivi**

La scheda tecnica LEPS del Piano nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023 fornisce tutti gli elementi essenziali e le condizioni sulla base delle quali costruire il Pronto Intervento Sociale, da declinarsi in relazione alle caratteristiche territoriali e di organizzazione dei servizi presenti.

Come già richiamato “Il servizio di Pronto Intervento Sociale si attiva in caso di emergenze ed urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana personale o familiare che insorgono repentinamente e improvvisamente, producendo bisogni non differibili ed a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato”.

La condizione che caratterizza le situazioni di emergenza è costituita dalla presenza di un grave rischio per la tutela e l’incolumità psico-fisica della persona nonché dalla necessità di un intervento tempestivo, di norma, non erogato dai Servizi territoriali tramite i percorsi ordinari e predeterminati, nei tempi necessari a rimuovere il rischio.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale persegue una pluralità di obiettivi:

- offrire una risposta immediata ed appropriata agli operatori dei servizi che lavorano sull'emergenza territoriale (Polizia, Carabinieri, Polizia Locale, Servizi socio-sanitari) attraverso la presenza stabile sul territorio dell'Ambito di un servizio che offra una reperibilità extra-time 17-08 dal lunedì al venerdì e 24h/24 nei weekend, dedicato alle persone che versano in una situazione di emergenza per quello che concerne problematiche a rilevanza sociale;
- realizzare una prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza attivando gli interventi indifferibili;
- promuovere prevenzione rispetto a condizioni che possono acutizzarsi e aggravarsi;
- favorire una logica di presa in carico integrata;
- svolgere un'azione di impulso alla costruzione partecipata di raccolte dati sul bisogno sociale emergenziale.

### **3. Area – territorio di riferimento**

L'area territoriale del Pronto Intervento Sociale è quella dell'Ambito comprendente i 61 Comuni.

Il servizio opera in modo integrato con tutti i servizi territoriali ed in particolare:

- Servizi sociali comunali;
- Servizi a tutela dei minori;
- Servizi zonali;
- Servizi sanitari (Ospedali, CPS, SERT, MMG);

- Forze dell'ordine, Polizia locale, Prefettura;
- Centro Antiviolenza "La Metà di Niente";
- Enti del Terzo settore che gestiscono progetti sociali territoriali, strutture di accoglienza, ecc.

#### **4. Destinatari del servizio - tipologia utenza**

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale svolge la propria funzione a favore di:

- donne senza dimora sole o famiglie con minori al seguito;
- uomini soli senza dimora;
- persone/famiglie con alloggio non agibile per incendio, crollo, scoppio... o per altri eventi emergenziali improvvisi

che si trovano in condizione di emergenza sociale.

#### **5. Modalità organizzativa, funzionamento, integrazione tra i servizi**

Il Pronto Intervento Sociale deve essere assicurato 24h/24 per 365 giorni l'anno garantendo una risposta tempestiva ai bisogni emergenziali che dovessero presentarsi in qualunque momento.

In relazione alle caratteristiche territoriali e di organizzazione dei servizi presente nell'Ambito, si ritiene opportuno optare per una soluzione cosiddetta "mista" che integra l'azione di servizio attivato negli orari e giorni di chiusura dei servizi sociali con l'attività dei servizi sociali territoriali durante gli orari di apertura, con la seguente articolazione:

- un'attività di pronto intervento sociale IN -TIME, assicurata dai servizi sociali comunali e zonali territoriali attraverso un'accoglienza delle segnalazioni di situazioni di emergenza e urgenza negli orari di apertura dei servizi stessi;
- una Centrale Operativa di pronto intervento sociale, attiva EXTRA-TIME, cioè nella fascia orario 17 – 8 dal lunedì al venerdì, 24h/24 nei weekend.

## **5.1 Centrale Operativa**

### **Orari e numero telefonico della Centrale Operativa extra time**

La Centrale Operativa dispone del numero telefonico dedicato **3409231423** attivo dalle 17 alle 08 dal lunedì al venerdì e 24h/24 weekend. Tale numero è reso disponibile agli operatori di soggetti qualificati, Forze dell'Ordine, Servizi sanitari, che potranno procedere alla segnalazione di situazioni di emergenza.

La Centrale Operativa non dispone di una sede fisica dedicata, ma interviene gestendo telefonicamente la situazione di emergenza preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata lo richieda, una valutazione immediata ed un intervento diretto sulla base di quanto meglio indicato nei paragrafi successivi.

### **Funzioni della Centrale Operativa**

L'operatore della Centrale Operativa svolge i seguenti interventi:

- accoglie le segnalazioni da parte degli operatori territoriali qualificati (FF.OO, operatori sanitari) e svolge una prima valutazione circa l'appropriatezza della richiesta con particolare attenzione a comprendere se trattasi di:

situazione di emergenza, che richiede un intervento immediato,

oppure

situazione urgente, dunque, che necessita una presa in carico prioritaria, ma differibile. Rispetto a tale situazione, si provvederà all'invio ai servizi territoriali o specialistici tramite il filtro del Coordinatore del PIS.

In caso di EMERGENZA l'operatore:

- informa il segnalante della necessità di ricorrere ad altri servizi e lo orienta. Inoltre informa tempestivamente il Coordinatore del PIS in merito alla segnalazione;

- si attiva ed interviene direttamente. Verifica l'identità dei soggetti segnalati attraverso un documento d'identità se presente, in alternativa saranno le FFOO a doverla accertare prima dell'eventuale collocamento dei soggetti segnalati nell'alloggio. Ove necessario, provvede all'immediata messa in protezione della persona in stato di bisogno, se l'alloggio dedicato è disponibile. Il servizio PIS non garantisce l'accompagnamento dei segnalati presso la struttura, un operatore accoglierà i beneficiari una volta arrivati.

L'operatore PIS dovrà inoltre informare tempestivamente il coordinatore del PIS in merito alla segnalazione.

Si procederà pertanto, come di seguito definito:

- La centrale operativa PIS riceve una segnalazione e valuta se trattasi di emergenza o urgenza;

- In caso di urgenza, orienta l'utente a presentarsi al proprio servizio di residenza o al servizio del Comune in cui è stato rintracciato dal segnalante negli orari di apertura. In ultima istanza al Centro Servizi territoriale dal lunedì al venerdì dalle 09 alle 12;
- In caso di emergenza, si provvede al collocamento nella struttura PIS per un massimo di 14 giorni previa verifica di posti disponibili;
- La centrale informa del collocamento il coordinatore del PIS, il quale, a sua volta, informa il Comune di residenza o di rintraccio, il primo giorno lavorativo successivo al collocamento;
- La presa in carico sociale è di competenza del Servizio Sociale di residenza. Nei casi in cui non vi è alcuna residenza, oppure in presenza di ultima residenza in regioni italiane in cui non vige il principio di ultima residenza in materia di oneri sociali, la competenza ricade in capo al Comune di rintraccio.
- Il Servizio Sociale del Comune di residenza o di rintraccio concorda con l'equipe PIS un primo colloquio con l'utente quanto prima;
- Il Comune, se necessario, può richiedere al coordinatore del PIS l'attivazione di una mediazione linguistico-culturale, quest'ultimo provvederà previa verifica della disponibilità dei mediatori;
- Le AASS territoriali possono programmare il successivo colloquio di approfondimento con l'utente a conclusione del colloquio di accesso, e richiedere la mediazione al coordinatore del PIS;
- Nei giorni successivi al collocamento, le AASS territoriali e l'equipe PIS lavorano a stretto contatto e si incontrano per coprogettare le successive azioni;
- Se necessario approfondire la situazione giuridica, si segnala allo sportello stranieri di Lodi l'utente al fine di verificare la posizione ed avviare le procedure necessarie alla regolarizzazione;
- In caso l'utente abbia diritto alle misure di accoglienza CAS o SAI si avviano le procedure di riferimento;
- In presenza di una residenza attiva, o di ultima residenza, in un Comune diverso da quello di rintraccio, il PIS invia le comunicazioni al Comune competente, mantenendo costantemente aggiornato il Comune di rintraccio;
- Entro 14 giorni il Comune di residenza o di rintraccio dovrà identificare e predisporre il trasferimento dei soggetti presso altra struttura.

Il flusso degli interventi in gestione alla Centrale Operativa è meglio delineato nell'Allegato A) "Flusso e gestione delle segnalazioni".

Per meglio orientare gli operatori, definire la titolarità rispetto agli interventi e le modalità operative, si rinvia al documento Allegato B) "Casistiche e procedure di intervento", che forma parte integrante delle presenti Linee Guida, in cui sono meglio delineate le procedure e le risorse attivabili in relazione alle diverse casistiche e tipologie di richieste si dovessero presentare.

### **5.2 Pronto Intervento Sociale assicurato dai servizi sociali comunali e zonali territoriali**

I servizi sociali comunali e zonali territoriali, di norma, già garantiscono nei relativi orari di apertura un intervento nelle situazioni di emergenza e urgenza che si presentano spontaneamente ai loro servizi o vengono segnalate dagli operatori di soggetti qualificati, quali Forze dell'Ordine, Servizi sanitari e/o da altri soggetti territoriali del terzo settore o dagli stessi cittadini.

Il Pronto Intervento Sociale, che ha la funzione prioritaria di fornire una prima risposta ad un bisogno immediato derivante da una situazione di emergenza e urgenza, non deve rappresentare un percorso sostitutivo né una via preferenziale di presa in carico da parte dei servizi.



Durante l'orario di apertura dei Servizi Sociali, i Comuni dell'Ambito sono chiamati a svolgere una prima valutazione professionale per definire se si sia in presenza di una condizione di emergenza o urgenza che rende necessario un intervento immediato o se si tratti di una richiesta d'intervento riconducibile all'attività ordinaria. In presenza di una situazione di emergenza rientrante nei target del servizio PIS, possono contattare il servizio (NON alla Centrale Operativa), nella figura del Coordinatore. A seguito del confronto tra il Coordinatore del PIS e l'AS territoriale che ha intercettato la possibile emergenza, il Coordinatore valuterà l'effettivo stato di emergenza e l'eventualità di un coinvolgimento e di una presa in carico momentanea della situazione da parte dell'equipe PIS.

La *ratio* di tale seconda opzione deriva da:

- La necessità di condividere con le AASS dei Comuni l'attivazione degli interventi in termini di collaborazione efficace ed organizzata nella gestione dei casi emergenziali;
- La necessità di dare continuità alla linea d'intervento programmata dalle AASS dei Comuni coinvolti nella prima fase di presa in carico della situazione segnalata (salvo diverse condizioni che possono sopraggiungere durante la gestione dell'emergenza).

Si procederà, pertanto, come di seguito definito:

- L'utenza viene ricevuta dal Servizio Sociale del Comune del territorio in cui è stata rintracciata;
- Le AASS territoriali effettuano un primo colloquio compilando la "scheda rilevazione accesso PIS" e valutano se trattasi di urgenza o emergenza;
- Una volta valutata la condizione di emergenza, il Servizio Sociale, se necessario, può richiedere al referente PIS l'attivazione di una mediazione linguistico-culturale da remoto nell'immediato, quest'ultimo provvederà a fornire tale servizio previa verifica della disponibilità dei mediatori;
- Valutato necessario il collocamento nell'alloggio PIS, il Servizio Sociale contatta il referente PIS inviandogli la "scheda rilevazione accesso PIS". Il coordinatore verifica la disponibilità alloggiativa ed organizza il collocamento presso la struttura ricettiva per un periodo massimo di 14 giorni;
- Le AASS territoriali possono programmare il successivo colloquio di approfondimento con l'utente a conclusione del colloquio di accesso, e richiedere la mediazione al coordinatore del PIS;
- Nei giorni successivi al collocamento, le AASS territoriali e l'equipe PIS lavorano a stretto contatto e si incontrano per coprogettare le successive azioni;
- Se necessario approfondire la situazione giuridica si segnala allo sportello stranieri di Lodi l'utente al fine di verificare la posizione ed avviare le procedure necessarie alla regolarizzazione;
- In caso l'utente abbia diritto alle misure di accoglienza CAS o SAI si avviano le procedure di riferimento;
- In presenza di una residenza attiva o di ultima residenza in un Comune diverso da quello di rintraccio il PIS invia le comunicazioni al Comune competente, mantenendo costantemente aggiornato il Comune di rintraccio;
- Entro 14 giorni il Comune di residenza o di rintraccio dovrà identificare e predisporre il trasferimento dei soggetti presso altra struttura.

Gli orari di apertura dei servizi sociali comunali e zonali sono resi noti sui siti dei diversi Comuni.

### **5.3 Integrazione tra i servizi**

L'equipe del servizio di Pronto Intervento Sociale è chiamata a svolgere un'attività di forte integrazione con i servizi sociali territoriali; tali servizi si confrontano, si relazionano ed integrano in modo da garantire una copertura continuativa alle necessità di orientamento, supporto ed intervento nelle situazioni di emergenza e urgenza che dovessero presentarsi nel territorio dell'Ambito.

### **6. Monitoraggio e valutazione – Strumenti**

È importante accompagnare il processo di attivazione del servizio con la dotazione di strumenti condivisi che permettano di rilevare l'attività per poterla monitorare e valutare da un punto vista quantitativo, qualitativo e di appropriatezza.

- A. Flusso e gestione delle segnalazioni
- B. Casistiche e procedure di intervento
- C. Scheda rilevazione accesso
- D. Modulo consenso
- E. Data base

### **7. Governance**

Trattandosi di un approccio innovativo di risposta sociale che coinvolge una rete articolata di servizi e risorse che devono connettersi e svolgere ruoli complementari, compete all'Ufficio di Piano la governance del sistema di Pronto Intervento Sociale.

Esso attiva una funzione di coordinamento e raccordo tra i diversi soggetti (Centrale Operativa, Comuni, Servizi per i minori, CAV...) e promuove l'integrazione con gli altri percorsi e progettualità presenti sul territorio in ambito sociale e socio-sanitario connessi all'emergenza sociale.

Svolge un'attività di preparazione e accompagnamento agli operatori dei diversi servizi coinvolti e un presidio continuativo per garantire il buon funzionamento dei processi e la raccolta delle criticità.

L'Ufficio di Piano ha inoltre il compito di individuare ed integrare le forme di finanziamento per la sostenibilità del servizio e tutte le pratiche connesse all'utilizzo dei fondi assegnati.



### **8. Processo sperimentale e incrementale**

Come anticipato, l'attivazione del Servizio di Pronto Intervento Sociale dell'Ambito parte dalla ricomposizione di quanto già esistente, dall'esperienza e dalla pratica professionale, per arrivare a sistematizzazione alcune procedure già attive nel territorio dell'Ambito nonché per programmare nuovi interventi oggi non presenti; l'obiettivo è quello di uniformare i processi, condividerli e portarli a conoscenza dei diversi attori coinvolti per fornire una risposta alle emergenze sempre più puntuale ed efficace.

Il sistema del Pronto Intervento Sociale ha infatti l'obiettivo di pervenire alla costruzione di una "rete" disponibile, sicura e protettiva mettendo in relazione e in sinergia opportunità, servizi, progetti in grado di essere attivati tempestivamente e in modo flessibile.

Si tratta di un processo incrementale che prevede l'avvio del servizio con una fase di sperimentazione; al termine di tale periodo, alla luce del monitoraggio e della valutazione dell'attività, saranno apportate eventuali modifiche, integrazioni e potenziamenti al fine di rendere il Pronto Intervento Sociale aderente ai bisogni rilevati nel corso del periodo di sperimentazione.

Lodi, 30/12/2025