

## AREA GRAVE EMARGINAZIONE

### 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.

E' 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 delle Prestazioni Sociali” 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”.



## AREA GRAVE EMARGINAZIONE

### 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'eventuale 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.

## AREA GRAVE EMARGINAZIONE

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 e 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 negli orari e giornate di chiusura dei servizi sociali: dalle 17 alle 08 nei giorni feriali 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 e inviando/segnalando al servizio per la Grave Emarginazione Adulta (GEA) per la successiva presa in carico.

### **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 zionali;
- Servizi sanitari (Ospedali, CPS, SERT, MMG);
- Forze dell’ordine e Polizia locale;
- Centro Antiviolenza “La Metà di Niente”;
- Enti del Terzo settore che gestiscono progetti sociali territoriali, strutture di accoglienza, ecc..

## AREA GRAVE EMARGINAZIONE

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

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

- donne senza dimora sole o adulti con minori al seguito;
- uomini soli senza dimora
- persona fragile o anziana rimasta improvvisamente priva del familiare di riferimento (genitore, caregiver...) a seguito di ricovero non programmato, decesso, o altra causa emergenziale intervenuta, con reti familiari fragili o assenti
- 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:

- una Centrale Operativa di pronto intervento sociale, attiva extra-time, cioè nella fascia orario 17 – 8 nei giorni feriali, 24h/24 nei giorni festivi;
- una attività di pronto intervento sociale 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.

#### **5.1 Centrale Operativa**

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

La Centrale Operativa dispone di un numero telefonico dedicato attivo dalle 17 alle 08 nei giorni feriali e 24h/24 nei giorni festivi. Tale numero è reso disponibile agli operatori di soggetti qualificati, quali Forze dell'Ordine, Servizi sanitari, che potranno procedere alla segnalazione di situazioni di emergenza alla Centrale Operativa.

## AREA GRAVE EMARGINAZIONE

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 fa 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 di situazione urgente e rinviabile al servizio per la Grave Emarginazione Adulta non appena possibile.

In caso di URGENZA l'operatore:

- informa il segnalante che la persona segnalata potrà presentarsi presso il Centro Servizi di Lodi in via C.Battisti 2, dal lunedì al venerdì 09-12, ed invia al servizio Grave Emarginazione Adulta dell'Ambito di Lodi (GEA), non appena possibile, la scheda "C. Scheda rilevazione accesso PIS" debitamente compilata;

In caso di EMERGENZA l'operatore:

- informa il segnalante della necessità di ricorrere ad altri servizi e lo orienta (centro anti violenza, Tutela minori...). Inoltre compila la scheda "C. Scheda rilevazione accesso PIS" che invierà al servizio GEA;

- si attiva e 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 della segnalata nell'alloggio. Ove necessario, provvede all'immediata protezione della persona in stato di bisogno, se l'alloggio dedicato è disponibile. Dovrà inoltre redigere la scheda "C. Scheda rilevazione accesso PIS" da inviare al servizio GEA.

Il giorno feriale successivo alla segnalazione l'equipe GEA prenderà in carico la segnalazione, chiederà approfondimenti alle FFOO in merito alla presenza di eventuali procedimenti in corso sui beneficiari (art.403...). Infine, verificata la provenienza territoriale della persona segnalata, provvederà a contattare il servizio territoriale di provenienza per una presa in carico condivisa.

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.

## AREA GRAVE EMARGINAZIONE

### **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 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. I servizi sociali 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.

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 della Grave Emarginazione Adulta 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**

E' 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 PIS
- D. Modulo consenso
- E. Data base

## AREA GRAVE EMARGINAZIONE

### **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 sistematizzare alcune procedure già attive nel territorio dell'Ambito nonché per programmare nuovi interventi oggi non presenti; l'obiettivo è quello di uniformare i processi, dividerli 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.

