

SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO SOCIALE (P.I.S.)

1. PREMESSA

Il servizio di Pronto Intervento Sociale (in breve P.I.S.) 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 dedicato¹.

Per emergenza sociale si intende una situazione in cui c'è una situazione di disagio e di difficoltà che rappresenta un rischio per le persone tale da richiedere un intervento immediato e improcrastinabile.

Il Pronto Intervento Sociale è ricompreso tra i Livelli Essenziali della Prestazione Sociale (in breve LEPS), sia dalla Legge 328/2000, articolo 22, comma 4. sia dal decreto legislativo 147/2017, articolo 7, comma 1, e deve essere garantito in tutti gli Ambiti Territoriali Sociali (Zone sociali). Pertanto, il servizio dovrà essere assicurato sul territorio della ZS9 dell'Umbria, costituita dai comuni di: Spoleto, Campello sul Clitunno, Castel Ritaldi e Giano dell'Umbria.

2. OBIETTIVI DI SERVIZIO

Il servizio di Pronto Intervento Sociale quale livello di servizio di base essenziale, deve sempre garantire:

- una risposta tempestiva alle persone che versano in una situazione di particolare gravità ed emergenza per quello che concerne problematiche a rilevanza sociale segnalate dai servizi sociali territoriali, dai servizi sanitari e dalle forze dell'ordine;
- assicurare il Pronto Intervento Sociale anche al di fuori dell'orario di apertura dei servizi sociali territoriali;
- la prima lettura del bisogno rilevato nella situazione di emergenza ed attivare gli interventi indifferibili ed urgenti;
- l'invio/segnalazione della la situazione ai servizi competenti per l'eventuale presa in carico, attivando interventi individualizzati a breve termine in risposta all'emergenza;
- rafforzare la collaborazione con le Forze dell'ordine, i Servizi Sanitari, i Centri Antiviolenza, il Privato sociale al fine di mettere in atto interventi integrati e tempestivi.

Il servizio intende promuovere una logica preventiva svolgendo un'azione di impulso alla costruzione e lettura attenta e partecipata di mappe di vulnerabilità sociale di un determinato territorio, nonché alla raccolta di dati sul bisogno sociale anche in funzione di azioni di analisi organizzativa dei servizi e delle risorse.

3. DESTINATARI

In base alla conoscenza del territorio e all'esperienza degli anni pregressi, si ipotizza che i destinatari del P.I.S. possano essere:

- persone in condizione di povertà estrema e/o grave marginalità sociale;
- persone senza dimora;²

¹ Definizione tratta dal Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, paragrafo 3.7.1 Scheda LEPS Pronto intervento sociale.

² Come individuati dalla Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora (ETHOS)

- persone in condizione di disagio sociale e/o povertà;
- persone vittime di violenza familiare sole o con figli;
- minori sottoposti al procedimento ex art. 403 codice civile;
- minori soli, privi di genitore o minori stranieri non accompagnati (MSNA);
- persone anziane non autosufficienti e persone con disabilità sole o improvvisamente prive di caregiver.

4. AZIONI

L'attività di co-progettazione riguarda l'elaborazione di una proposta progettuale in grado di assicurare la gestione delle attività caratterizzanti il servizio di "Pronto intervento sociale", così come previsto dalla scheda tecnica 3.7.1 - LEPS del Piano Nazionale per gli interventi e servizi sociali di contrasto alla povertà 2021-2023 che, in complementarità con quanto definito nel successivo Piano riferito al triennio 2024-2026, costituisce un approfondimento teorico che fornisce indicazioni generali per l'attivazione del PIS e definisce: obiettivi, target di utenza, funzioni e modalità di accesso.

Sulla base delle indicazioni della suddetta scheda di individuano di seguito le attività minime da attuare nell'ambito del progetto:

- azione A) attivazione della centrale operativa;
- azione B) costituzione equipe multidisciplinare;
- azione C) attività di supporto.

AZIONE A - Centrale operativa

La centrale operativa è il punto di raccolta delle segnalazioni e deve essere raggiungibile h24 e 365 giorni l'anno, nella centrale sono impiegati operatori di primo contatto che rispondono al numero telefonico dedicato e gestiscono telefonicamente la situazione preoccupandosi di attivare, qualora la chiamata lo richieda, una valutazione professionale immediata. Non è prevista una sede fisica della Centrale operativa, ma un numero telefonico dedicato.

L'operatore di primo contatto raccoglie le informazioni necessarie per valutare se si tratta di emergenza sociale, cioè se ci sono elementi che rendono necessario un intervento improcrastinabile in quanto c'è un pericolo imminente e/o di grave disagio tale da richiedere un intervento immediato per le persone coinvolte.

L'azione è finalizzata ad accogliere la segnalazione e dare una risposta appropriata e tempestiva che può prevedere:

- l'erogazione di informazioni e/o l'invio verso altri servizi territoriali se la situazione non è di emergenza sociale;
- l'attivazione di procedure specifiche nel caso in cui sia necessario attivare l'art. 403 c.c.;
- l'attivazione dell'equipe multidisciplinare per approfondimento della situazione di emergenza e l'attivazione degli interventi.

In ogni caso, gli operatori dovranno documentare le segnalazioni ricevute.

Per garantire una segnalazione appropriata è necessario che tutti i soggetti segnalanti siano accuratamente informati sulle finalità del P.I.S. e sul suo funzionamento, ed è altresì indispensabile che siano stipulati appositi accordi istituzionali/protocolli operativi che formalizzino le procedure di collaborazione.

Nel servizio devono essere impiegati **operatori sociali adeguatamente formati** a gestire le segnalazioni di emergenza.

AZIONE B) - Equipe multidisciplinare

L'equipe multidisciplinare P.I.S. garantisce un'adeguata lettura dei bisogni e l'attivazione di interventi urgenti ed indifferibili, quali:

- accoglienza e ospitalità residenziale in emergenza, per periodi brevi in attesa in attesa dell'accesso ai servizi;
- assistenza ai bisogni primari, anche attraverso la fornitura di beni di prima necessità come: pasti, pacchi alimentari, kit di indumenti, kit di igiene personale, kit per la casa;
- servizi di pulizia e igienizzazione degli ambienti domestici;
- acquisto dei biglietti per il rientro presso la propria residenza.

A seguito della segnalazione, il servizio effettua una prima valutazione professionale e fornisce assistenza immediata, necessaria e appropriata alla persona, documentando ogni azione svolta e predisponendo un progetto d'aiuto urgente, che deve essere tracciato nel sistema informativo sociale in uso nel territorio. Sulla base della tipologia di bisogno rilevato e dell'esito del pronto intervento, il servizio segnala la situazione e trasmette la documentazione relativa agli interventi svolti in regime di emergenza e urgenza al servizio sociale competente, e/o ad altri servizi, nel primo momento utile per garantire la continuità della presa in carico.

L'équipe opererà in stretto raccordo con le forze dell'ordine, i servizi sanitari (ospedali, CSM, SERT), i centri anti violenza.

La formazione e qualificazione degli operatori del P.I.S. e della rete inter-servizi e multiprofessionale che lo sostiene, concorre al raggiungimento del LEPS³. Pertanto, deve essere elaborato uno specifico piano di formazione e aggiornamento del personale coinvolto nel servizio.

Nel servizio devono essere impiegati **operatori sociali, educatori professionali, assistenti sociali, psicologi, mediatori linguistici e culturali.**

AZIONE C) – Attività di supporto

L'azione comprende la realizzazione di diversi servizi e attività tra cui:

- individuazione delle strutture di pronta accoglienza e ospitalità residenziale in emergenza adeguate e/o autorizzare rispetto alle diverse tipologie di destinatari;
- reperimento dei beni di prima necessità (pasti, pacchi alimentari, kit di indumenti, kit di igiene personale, kit per la casa) e di ulteriori risorse utili a garantire la sostenibilità del progetto, anche in collaborazione con altri enti profit e/o non profit;
- promozione dei protocolli d'intervento con i soggetti segnalanti e rafforzamento della rete territoriale.

5. ASSETTO ORGANIZZATIVO

Il servizio di pronto intervento sociale della Zona sociale 9 dell'Umbria, sarà organizzato secondo una modalità mista costituita dai servizi sociali professionali dei Comuni della zona sociale e dagli operatori dell'ETS co-progettante.

Si delineano due dimensioni operative del servizio, che non si sovrappongono o sostituiscono l'una all'altra, ma che devono operare in modo integrato:

- una dimensione operativa sempre garantita dai servizi sociali durante gli orari di apertura dei Comuni;
- una dimensione operativa extra-time per coprire le ore di chiusura dei suddetti servizi (notturne, i week-end, i festivi e in generale durante la chiusura dei servizi).

Al fine di una corretta valutazione dell'impegno e della programmazione del lavoro degli operatori del P.I.S. si individuano di seguito gli orari in cui dovranno essere disponibili gli operatori dell'ETS co-progettante:

1. operatori sociali: disponibili h24 – 365 giorni/anno. Nelle ore di normale apertura degli uffici comunali, gli operatori sociali raccolgono le segnalazioni e attivano il coordinatore del servizio.

³ Rif. Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2024-2026, approvato con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 2 aprile 2025, registrato dalla Corte dei Conti il 5 maggio 2025.

2. educatori professionali e operatori sociali: disponibili h24 – 365 giorni/anno. Gli educatori professionali intervengono in caso di segnalazioni che riguardano:
- persone in condizione di povertà estrema e/o grave marginalità sociale;
 - persone senza dimora;⁴
 - persone in condizione di disagio sociale e/o povertà.

Per le altre categorie di destinatari intervengono insieme agli assistenti sociali qualora se ne ravvisi la necessità.

3. Assistenti sociali: disponibili nei giorni e negli orari di chiusura dei servizi sociali territoriali, come indicato nella successiva tabella 1). Gli assistenti sociali intervengono in caso di segnalazioni che riguardano:
- persone vittime di violenza familiare sole o con figli;
 - minori sottoposti al procedimento ex art. 403 codice civile;
 - minori soli, privi di genitore o minori stranieri non accompagnati (MSNA);
 - persone anziane non autosufficienti e persone con disabilità sole o improvvisamente prive di caregiver.

Per le altre categorie di destinatari, intervengono insieme agli educatori professionali qualora se ne ravvisi la necessità.

Tabella 1- orario di chiusura ordinaria dei servizi sociali della Zona sociale 9 dell'Umbria durante i quali dovrà essere garantito il servizio di Pronto Intervento Sociale dagli operatori dell'ETS

Giorno/Comune	Campello sul Clitunno	Castel Ritaldi	Giano dell'Umbria	Spoletto
lunedì	00:00-14:30 17:30-24:00	00:00-08:00 17:30-24:00	00:00-24:00*	00:00-08:00 17:30-24:00
martedì	00:00-24:00*	00:00-08:00 14:00-24:00	00:00-08:00 17:30-24:00	00:00-08:00 14:00-24:00
mercoledì	00:00-08:00 14:00-24:00	00:00-14:30 17:30-24:00	00:00-24:00	00:00-08:00 14:00-24:00
giovedì	00:00-08:00 17:30-24:00	00:00-24:00*	00:00-08:00 17:30-24:00	00:00-08:00 17:30-24:00
venerdì	00:00-08:00 14:00-24:00	00:00-08:00 14:00-24:00	00:00-08:00 14:00-24:00	00:00-08:00 14:00-24:00
sabato	00:00-24:00			
domenica	00:00-24:00			

*da verificare in base ai turni del Punto Unico di Accesso

L'ETS attiverà i propri operatori nei giorni festivi religiosi e non religiosi e in caso di eventuali ulteriori necessità comunicata dai competenti uffici, secondo le modalità concordate in sede di co-progettazione.

4 Come individuati dalla Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora (ETHOS)